

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah menurunkan berkah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan karya akhir dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Petugas dan Kepuasan Pelanggan pada Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Hartekprima Listrindo.”**

Akhirnya masa sulit dan melelahkan yang dirasakan selama melakukan penelitian dapat terlewati dan berbuah menjadi ungkapan rasa syukur dan kegembiraan yang penulis rasakan.

Penulis berkeyakinan bahwa tulisan yang sederhana ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan dan bimbingan dari Bapak Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu cukup banyak untuk membimbing dalam menyelesaikan tesis ini dan telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan. Maka dalam kesempatan ini, perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada beliau.

Dalam kesempatan ini pula perkenankanlah penyusun menyampaikan terima kasih yang tiada terhingga atas bantuan serta doa dan restu dari kedua orang tua dan teman-teman penulis yang selalu mendukung selama penyusunan karya akhir ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan terlibat secara langsung maupun tidak atas selesainya penulisan tesis ini, yaitu :

1. Bapak Dr. Ir. H. Suharyadi, Rektor Universitas Mercubuana.
2. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc, Ph.D Direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana.
3. Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D Ketua Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana.
4. Seluruh dosen pengajar Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana.
5. Semua rekan-rekan mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana yang telah memberikan bantuan moril dalam menyelesaikan karya kahir ini.
6. Rekan-rekan kerja PT.Hartekprima Listrindo.
7. Kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung membantu hingga terselesaikannya karya akhir ini.

Akhirnya sebagai manusia yang masih banyak kekurangan dan kelemahannya, penulis tidak dapat menyangkal apabila nantinya ditemukan banyak kekurangan didalam karya akhir ini, penulis ikhlas untuk di koreksi dan diperbaiki. Semoga karya akhir ini mempunyai manfaat. Terima kasih.

Jakarta, 13 Februari 2010

Dedy Winata