

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang dengan Rahmat dan Karunia-Nya yang besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir dengan topik *“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Cahaya Buana Baru”*.

Dalam kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu proses pengerjaan tugas akhir ini, khususnya kepada :

1. Bapak **Ir. Har Adi Basri, MEC, Ph.D** selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
2. Bapak **Endi Rekarti, SE, MM** selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana dan juga selaku Pembimbing II, atas segala bimbingan, masukan dan sarannya dalam karya akhir ini.
3. Bapak **Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D.** selaku pembimbing utama, atas bimbingan, masukan dan saran yang bermanfaat serta bantuannya dalam penyelesaian karya akhir ini.
4. Sdri. **Indri Guslina, SE, MM**, selaku pihak manajemen dari PT. Cahaya Buana Baru, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian karya akhir.
5. Mama, papa serta adikku tersayang yang selalu memberikan doa dan support yang tak henti – hentinya kepada penulis.
6. Suamiku tercinta Agung Kurniawan, ST yang selalu memberikan doa dan support kepada penulis, dan juga kesabaran untuk banyaknya kebersamaan yang tersita dalam penyelesaian karya akhir ini.
7. Seluruh Dosen Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu - ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.

8. Teman – teman sekelas angkatan XII, Indri, Devi, Selvi, Bu Win, Bu Ernita, Budi, Rian, Rino, Romi, Beri, Pak Kardan dan yang lainnya (karena mengingat keterbatasan halaman, jadi gak mungkin disebutkan satu persatu). Terima kasih untuk segala bantuan dan saran yang selama ini diberikan.
9. Tak lupa kepada Rido atas segala bantuan dan sarannya.

Penulis menyadari dalam penyusunan karya akhir ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya. Namun penulis berharap sumbangan pengetahuan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi orang lain pada umumnya.

Akhir kata penulis berharap agar karya akhir yang telah disusun dapat digunakan bagi pengembangan ilmu dalam bidang pemasaran, khususnya pemasaran jasa.

Jakarta, 6 Agustus 2010

UNIVERSITAS **Vivi Ristanti**
MERCU BUANA