

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan begitu banyak nikmat kepada kita. Dialah pemilik segenap ilmu, Dialah yang telah memberikan kepada kita ilmu yang bermanfaat. Tiada kata yang paling indah selain lantunan syukur dengan telah tersusunnya Karya Akhir ini.

Karya Akhir ini dengan judul : ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PERUM PEGADAIAN BERDASARKAN VARIABEL DEMOGRAFI (Studi Kasus di PERUM Pegadaian Kantor Wilayah Utama Jakarta) , penulis susun berangkat dari kecintaan, dedikasi dan harapan kepada PERUM Pegadaian tempat dimana penulis bekerja.

Selesainya penulisan Karya Akhir ini tidak lepas dari dukungan, bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karenanya, pada kesempatan ini ijin saya menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Noor Fuad, M.Sc dan Bapak Ir. Salim Al-Bakry, MM, selaku pembimbing pembuatan karya akhir ini, dengan kesabaran dan perhatiannya memberikan bimbingan, semangat dan sumbangan pemikiran yang sangat berharga dalam pembuatan karya akhir ini.
2. Bapak Drs. Sandjoko, MM, selaku Pemimpin Wilayah Utama PERUM Pegadaian Jakarta beserta seluruh staf, atas ijin dan fasilitas yang diberikan dalam melakukan penelitian di lingkungan PERUM Pegadaian.
3. Segenap pimpinan Program Magister Manajemen Universitas Mercubuana : Ibu DR. Ir. Mustika S. Purwanegara, M.Sc., beserta para staf pengajar lainnya atas bekal ilmu dan bimbingan selama penulis menyelesaikan studi.
4. Staf sekretariat Program Magister Manajemen Universitas Mercubuana, atas segala bantuannya selama saya mengikuti pendidikan, seminar maupun dalam penyelesaian karya akhir dan sidang akhir.

5. Istri tercinta dan anak-anak tersayangku, Leila Dahlaini, Gagah Putra Fajrin dan Hafidh Adani, yang telah memberikan sedikit waktunya dan memberikan cambukan semangat.
6. Serta berbagai pihak yang belum saya sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT memberikan balasan dengan kebaikan yang lebih besar.

Saya menyadari bahwa penulisan karya akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karenanya segala kritik untuk perbaikan sangat saya harapkan untuk perbaikan. Semoga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 25 Pebruari 2008

Didik Suharyogi