

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan kasih karunianya sehingga tesis Magister ini dapat diselesaikan guna menyelesaikan pendidikan S2 di jurusan Management Pemasaran di Universitas Mercu Buana. Tulisan ini dipilih dilatarbelakangi oleh minat yang besar untuk mempelajari ilmu *Marketing* khususnya dalam bidang jasa.

Dengan segala kemampuan dan keterbatasan dalam proses pembuatan tulisan ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan atas bimbingan, bantuan, arahan serta dorongan dan waktu yang diluangkan oleh banyak pihak yang telah berpartisipasi dan mendukung penelitian ini, diantaranya :

1. Kedua orang tua saya, Robinson Butar-Butar dan Intan Manurung yang tercinta atas dorongan dan doa restunya. Adik-adikku yang tercinta Elika, Daniel, Pintauli, dan Michael yang telah mendoakan dan memberi semangat.
2. Temanku yang baik hati Alain Bernier di Bordeaux, Perancis, *Thank you for such unforgettable motivations and unforgettable helps.*
3. Istri saya yang sangat saya sayangi Supriasih Manurung, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dan dorongan yang telah kamu berikan.
4. Dr. Ir. Alugoro Mulyowahyudi, M.Sc. selaku dosen Pembimbing Utama.
5. Endi Rekarti. SE. ME. selaku pembimbing II.
6. Rekan-rekan kerja saya yang ada di Sekolah Patmos dan *Focus English Course*, *Thank you for your motivation as well as the nice cooperation !*

Penulis berharap Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, Oktober 2006

