

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Rabb sekalian alam, Allah SWT, karena atas izin dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Pengaruh Bukti Jasa terhadap Keputusan Pelanggan Menggunakan Jasa Konstruksi PT. Adhi Karya (Persero) Tbk”**.

Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis tidak terlepas dari kesulitan dan hambatan yang harus dihadapi. Namun berkat dorongan, bantuan, bimbingan dan pnegarahan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Suharyadi MS PTN, Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng. Sc., Ph.D., Direktur Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Ir. Har Adi Basri., M.Ec., Ph.D., Ketua Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta, dan sebagai pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dengan kesabaran dan ketelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya.

4. Seluruh staff pengajar dan civitas akademika Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa pada Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Staff dan Karyawan sekretariat Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah membantu kelancaran administrasi selama menjalani perkuliahan sampai penyelesaian tesis ini.
6. Kepada sahabatku Dedy Kurnia, Simon Siahaan, dan Gilbert serta semua rekan-rekan mahasiswa/i Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan bantuan moril dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Bapak Ir. Teuku Bagus Muhammad Nur, Kepala Divisi Konstruksi I PT. Adhi Karya (Persero) Tbk
8. Bapak Ir. M Arief Taufiqurrahman, Manajer Pemasaran Divisi Konstruksi I PT Adhi Karya (Persero) Tbk.
9. Kepada rekan-rekan kerja khususnya di Bagian Pemasaran dan seluruh rekan-rekan kerja PT Adhi Karya (Persero) Tbk Divisi Konstruksi I.
10. Kepada para pelanggan PT Adhi Karya (Persero) Tbk Divisi Konstruksi I.

Kepada yang tercinta istriku tercinta Dessy Wulandari dan anak-anakku Yolanda Putri Wulandari, Dicky Arya Siswanto, Bintang Arya Siswanto, Rayhan Arya Siswanto, dan Zaky Arya Siswanto yang tersayang, terima kasih atas doa, keihlasan, kesabaran dan pengertiannya selama ini, khususnya saat mendampingi penulis selama perkuliahan serta dalam penyelesaian pembuatan tesis ini.

Akhirnya sebagai tanda bakti kepada kedua orang tua penulis, kepada Ibunda Siti Komala Sari, serta kepada Mertua Ayahanda Aryadi dan Ibunda Lasmi, terima kasih yang tidak terhingga atas doa dan dorongan moral yang dengan tulus diberikan kepada penulis.

Mudah-mudahan segala bantuan dan jasa-jasa yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah SWT, dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini.

Jakarta, 04 Agustus 2010

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Rio Siswanto, SE