

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, karunia, berkat dan kesehatan sehingga tesis dengan judul Analisa Kinerja Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Berlian Laju Tanker. Bagaimana menganalisa Kinerja Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan yang akhirnya membuahkan hasil yang bermanfaat bagi perusahaan tempat penelitian.

Karya akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata dua (S2) di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penyelesaian penulisan penelitian ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan serta dukungan berbagai pihak. Karena itu perkenankanlah pada kesempatan ini penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof., Dr. Didik J. Rachbini, selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan penelitian ini.
2. Bapak Ir. Har Adi Basri, MEd, Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana dan sekaligus yang menjadi Dosen Pembimbing Dua saya.
3. Istri tercinta saya, Chistinauli Marpaung dan buah hati kami Benaiya Zoevanca Hasian Sitorus, dan Heine Klammer Hasonangan Sitorus.
4. Sahabatku di Universitas Mercu Buana (UMB)
5. Dosen Pengajar dan Staf Universitas Mercu Buana
6. PT. Berlian Laju Tanker Tbk, yang telah memberikan kesempatan untuk penelitian ini, secara khusus kepada Pak. Ashok Hotu Tekani (Deputi Marketing Manager) dan Pak. Romanus Tri Wibowo yang telah banyak membantu saya untuk melengkapi data-data lapangan.

Pada akhirnya, saya persembahkan tesis ini kepada semua pembaca, semoga ada inspirasi yang bisa ditarik hikmahnya dalam karya yang sederhana ini. Meskipun sudah berusaha secara maksimal dalam penyusunan tesis ini namun masih terdapat kekurangan, untuk itu masukan yang baik sangat diharapkan demi sempurnanya tesis ini. Akhir kata saya ucapkan mohon maaf jika ada kesalahan dalam penulisan dan terima kasih.

Penulis, Jakarta April 2010

Jasiman Sitorus