

KATA PENGANTAR

Tidak ada kata yang pantas penulis ucapkan selain ucapan rasa syukur alhamdulillah hirobbil a'lamini atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulisan tesis ini dapat selesai dengan baik.

Penulisan tesis ini merupakan persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program magister manajemen pascasarjana (S2) dengan konsentrasi Manajemen Pemasaran Universitas Mercu Buana, Jakarta. Judul penulisan tesis yang penulis pilih adalah “ *Pengaruh Kualitas Produk UPS Galaxy dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus di PT. MGE Indonesia, Jakarta* “

Tesis ini membahas permasalahan yang timbul di PT. MGE Indonesia yaitu adanya kecenderungan penurunan volume penjualan UPS Galaxy dan pelanggan sering mengungkapkan keluhan terhadap produk dan pelayanan yang dirasakannya selama ini. Berdasarkan hal tersebut penulis ingin mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. MGE Indonesia dimana penulis bekerja di sana.

Kendala yang penulis hadapi selama penelitian ini adalah tidak adanya *database* keluhan pelanggan. Pencatatan pelanggan belum ditata dengan baik, sehingga respon penanganan pelanggan yang bermasalah kurang cepat dan tidak efektif.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas produk dan pelayanan yang prima. Oleh karena itu

perusahaan yang sangat peduli dengan kualitas produk dan pelayanan serta segera menangani keluhan pelanggan akan memenangkan persaingan bisnis.

Pelaksanaan penelitian ini terasa menjadi lancar karena banyak pihak yang telah membantu penulis dalam melakukan kegiatan penelitian ini. Pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dari hati yang ikhlas kepada :

1. Ir. Dana Santoso, M. Eng.Sc., Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta, kepemimpinannya membuat Universitas Mercu Buana lebih maju.
2. Prof. Dr. Noor Fuad, MBA, selaku pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga, dan memberikan masukan serta pengarahan kepada penulis hingga tesis ini dapat selesai.
3. Ir. Salim Al Bakry, MM, selaku pembimbing kedua yang juga telah memberikan *support*, dan pengarahan kepada penulis hingga tesis ini dapat selesai.
4. Seluruh Dosen, Staf dan seluruh civitas akademika Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pelayanan dan proses belajar mengajar yang baik sehingga membantu penulis dalam penyelesaian kuliah.
5. Winny Dwi Ariyani. SE, istriku tercinta yang dengan ikhlas memberikan dukungan moril dan materil serta waktu kebersamaannya hanya untuk memberikan kesempatan kepada penulis untuk kembali kuliah pada program pascasarjana.

6. Bapak dan Ibu, Kakak dan Adik, do'a serta dukungan moril dan materilnya kepada penulis sangat mempengaruhi semangat untuk terus belajar meraih apa yang dicita-citakan penulis.
7. Teman-teman kuliah, terutama teman-teman sekelas angkatan tahun 2004 atas kebersamaan yang terjalin selama mengikuti kuliah sehingga membuat penulis dapat menyelesaikan kuliah tepat waktu..
8. Direktur, Staf dan Karyawan PT. MGE (Mega Gelar Elektronik) Indonesia Jakarta terutama rekan-rekan *Engineer*, yang telah memberikan dukungan dan kemudahan dalam penyebaran kuesioner kepada responden.
9. Lestanti Tri Yunarti. ST, adik iparku yang telah meminjamkan printernya selama penulis membuat tugas-tugas kuliah dan tesis sehingga memperlancar penyelesaian kuliah penulis.
10. Serta rekan-rekan lain yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.
Semoga semua bantuan dan kebaikan mereka menjadi amal kebajikan yang akan mendapat balasan pahala yang besar dari Allah SWT, Amin Yaa Robbil 'Alamiin.

Akhirnya, tak ada gading yang tak retak, demikian pula dengan tesis ini yang masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak. Semoga tesis ini bermanfaat bagi seluruh civitas akademika Universitas Mercu Buana dan pembaca yang lain.

Jakarta, Agustus 2006

Penulis