

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di LBPP-LIA Depok”**.

Dalam penyusunan tesis ini penulis mendapat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dari pihak-pihak tersebut penyusunan tesis ini tidak akan dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Suharyadi M.Si, selaku Rektor Universitas Mercu Buana, sekaligus salah satu Pimpinan Yayasan Bhakti Setia.
2. Bapak Ir. H. Yenon Orsa, MT, selaku Direktur PKSM Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc, Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc, selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, juga selaku dosen pembimbing tesis yang dengan tulus ikhlas memberikan bimbingan dan pengarahan.
5. Bapak Arief Adnan dan Bapak Noor Fuad, sebagai dosen penguji, atas segala bimbingan dan petunjuknya.
6. Seluruh Dosen dan Staff PKSM-MM Universitas Mercu Buana yang telah membekali berbagai pengetahuan dan bantuan kepada penulis.
7. Ibu Dra. Erna Sirait, dan seluruh pimpinan beserta staff & karyawan LBPP-LIA Depok.

8. Papa dan Mama atas seluruh doa dan pengorbanannya selama ini.
9. Istriku tercinta, Indah, dan anakku Arya tersayang, atas semua doa dan dukungannya selama ini.
10. Kakak, adik dan seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dorongan dan dukungan.
11. Almarhum Eyang Soedarno Padmosoedirdjo dan Almarhum Simbah Sumirah, atas didikannya dan nasehatnya.
12. Irwan dan Tono, yang telah banyak membantu dalam pengerjaan tesis ini dari awal sampai akhir.
13. Teman-teman PKSM – Magister Manajemen Universitas Mercu Buana kampus Depok.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya tesis ini.

Penyusun menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna. Dengan segala kerendahan hati diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna lebih sempurnanya tesis ini. Sebagai akhir kata semoga tesis ini dapat berguna seperti yang diharapkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Depok, November 2006

Penulis

(Andi Renata Agusta Yudi)