KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas rahmat serta karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul : Pengaruh Daya Tanggap, Kehandalan Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Asuransi Sinar Mas Jakarta Pusat. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Secara khusus, pada kesempatan ini penulis ini menyampaikan terima kasih kepada Dr. Mudji Sabar, SE, MBA selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga akhir tesis ini diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Prof. Dr. Didik J. Rachbini dan Dr. Aty Herawati, M.Si. selaku Direktur dan Ketua Program Studi Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta, beserta seluruh jajarannya.

Akhirnya, penulis ingin menyampaikan terima kasih banyak kepada orangtua, keluarga, sahabat, teman, dan seluruh pihak yang selalu mendukung, mendoakan, dan membantu terselesaikannya tesis ini, dan besar harapan penulis agar tesis ini dapat memberikan kontribusi khususnya di bidang manajemen pemasaran.

Jakarta,,……..

http://digilib.mercubuana.ac.id