

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T, atas kebesarannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Tesis ini berisi tentang analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta. Tesis ini dibuat berdasarkan akan pentingnya suatu perusahaan jasa, dalam hal ini jasa pendidikan, untuk selalu memperhatikan kepuasan para pelanggannya (mahasiswa).

Banyak kendala yang dihadapi penulis dalam penyusunan tesis ini, namun berkat bantuan dari berbagai pihak maka tesis ini dapat diselesaikan. Untuk itu penulis dengan tulus menyampaikan terima kasih kepada *Bapak DR.Ir. John E.H.J. FoEh* selaku pembimbing.

Terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. *Ibu Prof. DR. Kemala Motik A. Gafur, SE, MM*, selaku Rektor Universitas Indonusa Esa Unggul, yang telah memberikan fasilitas Beasiswa kepada penulis.
2. *Bapak DR. Ir. Alirahman*, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul.
3. *Bapak/Ibu staf pengajar* Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul.
4. *Ir. Lestanto Pudji Santosa* dan kedua buah hati penulis *Naufal Lestama Putra* dan *Naila Ritanti Putri*, yang telah banyak memberi dorongan serta membantu penulis dengan do'anya.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya tesis ini. Semoga Allah S.W.T. membalas semua kebaikan mereka.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran dari semua pihak dalam rangka penyempurnaan tesis ini, sangat penulis harapkan. Terima kasih.

Jakarta, Juni 2003

Penulis