

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa dengan selesainya tesis ini. Gagasan yang melatari permasalahan ini timbul dari hasil pengamatan penulis terhadap kualitas jasa dan barang yang selama ini dilakukan oleh perusahaan jasa Teknologi Infomasi, khususnya oleh **PT. MIF Jakarta**, apakah telah memenuhi kualitas jasa dan barang yang diharapkan oleh konsumennya. Oleh karena itu dengan tesis ini, penulis bermaksud menyumbangkan beberapa konsep dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas merek.

Banyak kendala yang dihadapi oleh penulis dalam rangka penyusunan tesis ini. Yang hanya berkat bantuan berbagai pihak, maka tesis ini selesai pada waktunya. Untuk itu penulis dengan tulus menyampaikan terima kasih kepada Bapak **Drs.Husein Umar, MBA** sebagai dosen pembimbing atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan mulai dari pengembangan minat terhadap permasalahan penelitian, pelaksanaan penelitian sampai dengan penulisan tesis ini.

Terima kasih juga penulis sampaikan kepada orang tua, Elkha, Kasim, Venny, Harianto, Dewi Astika, Firsan, Nashendrianto serta teman-teman MM, sekretariat MM dan juga kepada direktur PT. MIF dan pihak-pihak yang telah memberi bantuan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Jakarta, April 2004

**Penulis**