

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji kehadirat ALLAH SWT atas rahmat, nikmat dan ridhonya, sehingga dapat diselesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Reputasi Perusahaan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : PT. Kianis Pratama)”. Tesis ini diajukan sebagai bagian dari tugas akhir dalam rangka menyelesaikan studi di Program Magister Manajemen (MM) pada Program Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul Jakarta. Dalam penyelesaian tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih setulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma AP, MBA, selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE, MSM, selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana.
3. Bapak Dr. Rhian Indradewa, ST, MSM, selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan perhatian dan bimbingan serta dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Seluruh Dosen Program Pascasarjana yang sudah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
5. Bapak Jaki Lie, selaku Direktur Utama PT. Kianis Pratama yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan studi dan tugas akhir ini.
6. Seluruh karyawan PT. Kianis Pratama yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
7. Orang tua saya ibu Samirah (almh) dan ayah saya bapak Slamet Rahardjo yang telah banyak memberikan dukungan moral, material serta memberikan doa sepanjang perjalanan hidup saya, dan juga untuk istri saya Diana Agustina H. dan putri saya Angelina Putri Ddtama yang sudah menjadi penyemangat dalam penulisan tugas akhir (tesis) ini.
8. Sahabat–sahabat tercinta dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih untuk dukungan dan semangat yang diberikan .

Akhir kata, saya memohon kepada Allah SWT agar berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan tugas akhir mahasiswa

Magister Manajemen. Semoga tugas akhir ini membawa manfaat bagi perkembangan ilmu Ekonomi.

Jakarta, 14 November 2019

Dwi Putranto Hadi