

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menjalankan penyusunan tesis dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas suku cadang, dan persepsi harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada FB. Auto Clinic Tangerang”.

Tugas akhir ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata dua pada program Magister Manajemen Universitas Esa Unggul, Jakarta.

Penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak. Semoga laporan ini bermanfaat. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan dapat tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr, Ir. Arief Kusuma MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Ir. Alirahman M.Sc, Ph.D, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Prof. Dr. Tumari Jatileksono MA, selaku Ketua Program Studi Pasca Sarjana Manajemen Universitas Esa Unggul dan sekaligus Pembimbing dalam menyusun tugas ini.
4. Seluruh staff sekretariat Pasca Sarjana yang senantiasa membantu memberikan dukungan dan bantuan fasilitas yang ada.

5. Papa, mama dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan dan doa yang tiada henti-hentinya.
6. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuannya.
7. Bapak H. Ismail Bachrudin, Firza Fachry Reza, Helmy Zulkarnaen dan seluruh karyawan FB. Auto Clinic yang telah memberikan ijin dan dukungan bagi penulis.
8. Rekan-rekan MM XXXV yang telah memberikan bantuan dan masukan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Jakarta, 14 September 2012

Aga Wibawa Jaya