

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahiim,

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan topik *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Mitsui OSK Lines Indonesia*, ditengah keterbatasan-keterbatasan yang ada.

Telah banyak pengetahuan, bimbingan, dan dorongan yang diberikan oleh berbagai pihak selama penyusunan tesis ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Kemala Motik A Gafur, selaku Rektor Universitas Indonusa Esa Unggul.
2. Dr. Ir. Alirahman, MSc, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul.
3. Dihin Septyanto, SE, ME, selaku Pudir II Program Pascasarjana Universitas Indonusa Esa Unggul.
4. Prof. Dr. Tumari Jatileksono, MA, selaku Dosen Pembimbing tesis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sampai terselesaikannya tesis ini.
5. Seluruh pimpinan dan staff PT Mitsui OSK Lines Indonesia atas bantuan yang diberikan.
6. Kel Besar Bapak R.E Nainggolan (alm) dan Ibu Nurhayati, adik-adik, kakak, dan istri tercinta yang telah mendukung dalam doa dan kasih sayang yang tanpa ada putusanya.
7. Sahabat-sahabat Sri Handayani, Wahidin, Yosevin K, Nur Diniarachma Taufik dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis, atas segala bantuan dan dorongan yang diberikan dalam penulisan tesis ini sehingga semuanya menjadi terasa mudah.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmatnya sebagai balasan atas segala kebaikan yang diberikan. Tidak lupa penulis juga menyadari bahwa tesis ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Selanjutnya semoga tesis ini dapat dipergunakan sebagai bahan perbandingan dan masukan bagi para pembaca.

Jakarta, 15 Maret 2007

Penulis