

## **PRAKATA**

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karuniaNya Penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KARTU KREDIT MANDIRI, CITIBANK DAN BCA.”

Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana S2 Program Studi Magister Manajemen di Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta.

Keberhasilan penulis menyelesaikan tesis ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Kemala Motik Gafur, selaku Rektor Universitas Indonusa Esa Unggul.
2. Bapak Dr. Ir. Alirahman, MSc., Ph.D, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul.
3. Bapak Dihin Septyanto, SE., ME., selaku Wakil Direktur Bidang Administrasi dan Keuangan Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul.
4. Bapak Dr. Ir. Sunar Abdul, MS., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonusa Esa Unggul.
5. Bapak Prof. Dr. Tumari Jatileksono, MA., MSc, selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan bimbingan dari awal hingga selesainya tesis ini.
6. Bapak dan Ibu Staff Pengajar dan Administrasi Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul yang telah membantu Penulis selama studi di Universitas Indonusa Esa Unggul.

7. Siska Mahisyia, SE., istri tercinta yang telah memberikan dukungan moril kepada Penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Kaylesha Danishafira, buah hati Penulis yang memberikan inspirasi dan motivasi bagi Penulis.
9. Rekan-rekan MM XXX, Pak Wawan, Pak Ludwig, Jane, Sianny ,Dede, Mahendra, Yanto dan kawan kawan atas dukungan dan kekompakan selama studi di kampus.
10. Jajaran direksi dan staff Consumer Cards Group PT. Bank Mandiri Tbk yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada Penulis dalam melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu segala kritik dan saran untuk perbaikan dan kesempurnaan tesis ini akan Penulis terima dengan senang hati. Penulis memohon maaf bila ada hal-hal yang kurang berkenan di hati kepada pihak-pihak yang berkaitan langsung maupun tidak langsung selama penulisan tesis ini.

Akhir kata semoga tesis ini berguna bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan praktisi.

Jakarta, 4 Juli 2008

Danil Arfian