

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan laporan tesis yang berjudul DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN PT.CSC DIBANDINGKAN PT.BSI sebagai persyaratan terakhir untuk mencapai gelar S2 pada program Magister Manajemen pada Universitas Indonusa Esa Unggul.

Adapun dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengembangan wawasan mengenai faktor-faktor pembentuk kepuasan pelanggan serta kiat peningkatan kepuasan pelanggan di masa mendatang agar dapat selalu kompetitif dalam persaingan.

Penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak dalam penelitian tesis ini. Oleh karena itu perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Alirahman MSc, PH.D selaku Direktur Pasca Sarjana MM Universitas Indonusa Esa Unggul;
2. Bapak Dr. Ir. Sunar Abdul, MS selaku Ketua Program Studi MM Universitas Indonusa Esa Unggul;
3. Bapak Prof. Dr. Tumari Jatileksono, MA, MSc selaku dosen pembimbing atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan;
4. Seluruh jajaran Pimpinan dan Staf Pengajar serta Administrasi Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul;

5. Pimpinan dan jajaran Manajemen PT Indah Kiat, PT Pindo Deli, PT Esa Kertas, Papertech yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian dan bersedia menjadi responden.
6. Hariyanto Nurgeraha, ST, yang memberikan dorongan moril dan dukungan teknis kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.
7. Orang tua tercinta yang telah memberi dorongan moril kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Ananda Nathanel Darian Nugeraha, yang memberikan dukungan berupa pengertian akan perlunya penulis menghabiskan waktu untuk penulisan tesis sehingga tersedia sedikit waktu untuk menemaninya bermain.
9. Rekan-rekan mahasiswa program Pasca Sarjana MM Angkatan XXX yang senantiasa memberikan dukungannya.

Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang akan membalas semua jasa baik yang telah diberikan kepada penulis.

Jakarta, Juli 2008