

## **PRAKATA**

Puji syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat, hidayah dan izin-Nya, Penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, TARIF PREMI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. BERDIKARI INSURANCE .

Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik dalam mencapai derajat Sarjana S2 Proram Studi Magister Manajemen ( MM ) di Universitas Esa Unggul.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung penulisan tesis ini, terutama kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Kemala Motik Abdul Gafur, selaku Rektor Universitas Esa Unggul
2. Bapak Ir. Roesfiansyah Rasjidin, MT, PhD, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul
3. Bapak Prof. Dr. Tumari Jatileksono, MA, selaku Ketua Program Studi Magister Management Universitas Esa Unggul, sekaligus Dosen Pembimbing atas dukungan, bimbingan, dan senantiasa memberikan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Dr. Dra. Endang Ruswanti, MM, yang telah memberikan masukan-masukan dan saran-sarannya demi menyempurnakan penulisan tesis ini
5. Bapak Darwin Simanjuntak, MBA., PhD, yang telah banyak memberikan masukan-masukan atas penyempurnaan penulisan tesis ini.
6. Bapak Dr. Mohammad Rizan, SE., MM, yang telah memberikan masukan-masukan dan saran-sarannya demi menyempurnakan penulisan tesis ini
7. Bapak Librato El Arif, SE, MM, selaku Direktur Utama PT. Berdikari ( Persero) atas arahan-arahannya

8. Bapak Afrizul Yusran, SE, selaku Direktur SDM PT. Berdikari ( Persero ) atas dukungan dan masukan-masukannya.
9. Bapak Dr. Herris Simandjuntak, MA, ACII, selaku senior di industri asuransi yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis
10. Jajaran Komisaris, Direksi dan Karyawan PT. Berdikari Insurance yang senantiasa berdiskusi memberikan masukan-masukan.
11. Dosen-Dosen Pengajar di Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul
12. Segenap Karyawan Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul, Ibu Indri, Ibu Amie, Ibu. Rita dan Bpk. Pujar atas bantuannya
13. Rekan-rekan Pasca Sarjana Angkatan 34 Universitas Esa Unggul
14. Terakhir, ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada istri tercinta, Erna Faridah dan anak-anakku yang tersayang Nadhira Noer Fasha, Dirga Alfariza, dan Dirza Alghifary yang banyak memberikan motivasi dan semangat belajar bagi penulis.

Akhir kata, Penulis mengharapkan semoga tulisan ini dapat menambah pengetahuan bagi kita semua dan bermamfaat khususnya bagi perusahaan dimana saat ini penulis mengabdikan.

Jakarta, 22 Juli 2014

Penulis,

**Agus Subrata**