

## KATA PENGANTAR

Dengan segenap puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan pimpinan-Nya yang selalu menyertai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “**Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan di Mediasi Kualitas Relasional**“, yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk menyelesaikan studi strata dua (S-2) Magister Manajemen, pada Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul.

Dalam penyusunan tesis ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa saran serta doa. Untuk itu pada kesempatan yang berharganya izinkanlah penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Arief Kusuma AP. MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Tumari Jatileksono, MA. Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Dr. M. F. Arrozi A. SE, M.Si, Akt. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE, MSM. Selaku Kepala Jurusan Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul.
5. Ibu Dr. Endang Ruswanti, SE, MM. Pembimbing Proposal Tesis, yang telah bersedia dan sukarela memberikan bimbingan dan arahan, sehingga Proposal Tesis dapat diselesaikan sesuai jadwal yang di tentukan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Programm Pascasarjana Universitas Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan berbagai fasilitas bantuan dalam penulisan Tesis ini dan selama kuliah.
7. Kedua Orang Tua saya, yang setiap waktu memberikan do'a dan restu serta memberikan dorongan agar saya dapat menyelesaikan tugas belajar dengan cepat dan benar.
8. Istri tercinta yang tak bosan-bosannya untuk mengingatkan dan memberikan semangat supaya Tesis ini segera diselesaikan.

9. Teman-teman Mahasiswa/wi di Program Studi Magister Manajemen Universitas Esa Unggul Angkatan 49 atas kebersamaan, bantuan, dan dorongannya dalam menyelesaikan tesis ini.
10. Para staf Pasca Sarjana yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung, sehingga memberikan kelancaran bagi saya baik pada saat mengikuti kuliah maupun proses penyelesaian Tesis.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah ikhlas memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan tesis ini.

Jakarta, Agustus 2015

Penulis

**Hendi Kaisar**