

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya tesis ini sebagai salah satu syarat kelulusan pada program studi Magister Manajemen Universitas Esa Unggul, mengenai “PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TAKSI ABC DI JAKARTA”.

Dalam pembuatan tesis ini, saya sebagai penulis tidak dapat mengerjakannya tanpa bantuan dan dorongan dari banyak pihak yang telah memberi dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung sampai berhasilnya dibuat laporan ini. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir Arief Kusuma Among Praja MBA. selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. M. F. Arrozi Adhikara, SE.,MSi. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, MSM selaku KaProdi MM yang banyak membantu dan memberikan saran dalam penulisan ini.
4. Ibu Dr. Endang Ruswanti, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan dan bimbingannya sehingga penulisan ini bisa selesai dengan baik.
5. Kepada Istri tercinta, Irine Andriani yang memberikan support sehingga penulisan ini bisa selesai
6. Seluruh Dosen Program Pasca Sarjana Magister Management.
7. Seluruh Dosen Penguji
8. Kepada Tri Putri Handayani yang telah membantu penulisan ini.
9. Seluruh staff Program Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul
10. Semua Pihak yang telah membantu

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari masih adanya kekurangan dalam penyajian laporan mengingat keterbatasan kemampuan dan pengalaman

yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran membangun. Akhir kata penulis berharap agar laporan tesis ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran bagi para pembaca.

Jakarta, 6 Oktober 2015

Penulis,

Ronald Samuel Wuisan