

## KATA PENGANTAR

Sebelumnya penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah senantiasa memberikan kekuatan dan hikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan tesis ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan di bengkel Daihatsu Daan Mogot di Jakarta Barat sebagai persyaratan terakhir dalam mendapatkan gelar S2 pada program Magister Manajemen di Universitas Esa Unggul.

Sekiranya dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi dunia akademis yaitu sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya ataupun sebagai gambaran untuk dunia bisnis reparasi kendaraan roda 4 itu sendiri terutama Daihatsu agar mengetahui kondisi yang terjadi saat sekarang ini dimana tingkat persaingan bisnis pada masa sekarang semakin ketat dan kompleks.

Dalam perjalanan membuat tesis ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak baik dalam dunia akademis maupun non akademis. Oleh sebab itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arief Kusuma, AP, MBA selaku rektor Universitas Esa Unggul
2. Bapak Prof. Dr. Tumari Jatileksono, M.A, M.Sc selaku Direktur Program Magister Universitas Esa Unggul
3. Bapak Prof. Dr. Tumari Jatileksono, M.A, M.Sc selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Dr. Endang Ruswanti, SE, MM selaku dosen pembimbing atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan.
5. Seluruh pimpinan dan staf pengajar dari Program Magister Manajemen yang namanya tidak dapat kami sebutkan satu per satu.
6. Bapak Putu Tommy Yudha Sumatera Suyasa selaku mantan pembimbing skripsi saya sebelumnya yang bersedia meluangkan waktu dan tenaganya dalam membantu proses pengolahan data.
7. Deasy Kurnia Natalia selaku sahabat terdekat yang senantiasa selalu memberikan dukungan moril kepada peneliti dalam proses penyelesaian tesis.

8. Orang tua tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan baik moril dan materi kepada peneliti.
9. Seluruh Staf dan karyawan PT.Astrido Daan Mogot yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti dalam memberikan angketdalam lingkungan Daihatsu.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang telah membaca. Kami selaku penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, Oleh sebab itu kami berharap agar di masa yang akan datang sekiranya penelitian ini dapat menjadi gambaran dan acuan agar lebih baik dari saat ini.

Jakarta, 21 September 2014

Penulis