

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, ORANG DAN PROSES TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HITS UNIKOM RADIO”**.

Tujuan penelitian ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) bagi mahasiswa program S-2 di Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Komputer Indonesia. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penelitian ini.

Dalam pelaksanaan penyusunan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan, dorongan serta saran dan kritik dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyatakan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada **Allah SWT** atas berkat dan karunia-Nya dari awal hingga akhir penyusunan penelitian ini diberi kelancaran dan kemudahan. Suami tercinta yaitu **Bobi Kurniawan Soegoto S.T., M.Kom** dan anak tercinta **Alenna Quinza Diandra** serta kedua orang tua peneliti yaitu **Bapak Merdi Mustika** dan **Ibu Jenny Heryani Napitupulu** yang dengan segala cinta kasihnya selalu membuat peneliti merasa termotivasi dan tenang dalam menyelesaikan semua hal termasuk

penelitian ini, terutama doa yang selalu tak henti-hentinya kalian berikan kepada peneliti menyelesaikan penelitian ini. Serta dalam kesempatan ini dengan segenap ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besar nya kepada:

1. **Bapak Prof. Dr. Ir. H. Eddy Soeryanto Soegoto, MT** selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan dukungan, arahan dan motivasi kepada peneliti.
2. **Ibu Assoc. Prof. Dr. Rahma Wahdiniwaty, Dra., M.Si** selaku Dekan Fakultas Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia sekaligus Pembimbing Tesis yang telah memberikan pengesahan pada penyusunan penelitian serta atas arahan yang telah diberikan dalam melaksanakan penelitian ini.
3. **Bapak Assoc. Prof. Dr. Deden Abdul Wahab Sya'roni, Ir., M.Si** selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Komputer Indonesia sekaligus Wali Dosen yang telah memberikan arahan dan bimbingannya serta ilmunya dalam menyelesaikan penelitian kepada peneliti.
4. **Bapak Assoc. Prof. Dr. Ir. H. Herman S. Soegoto, M.B.A, Bapak Dr. Dedi Sulistiyo Soegoto, S.T, M.T., CRP., CHICM, Bapak Dr. Ir. Tri Utomo Wignarto, M.M,** dan seluruh dosen di lingkungan Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Komputer Indonesia atas berbagai ilmu, diskusi, kuliah dan obrolan yang disampaikan.
5. **Ibu Santi Yulianti, A.md** selaku Staf Sekretariat Program Studi Magister Manajemen Universitas Komputer Indonesia yang telah banyak membantu

dan memberikan pelayanan untuk Peneliti demi kelancaran penyusunan penelitian ini.

**6. Hits Unikom Radio** yang telah banyak membantu, memberikan perizinan kepada peneliti untuk dapat melakukan penelitian di perusahaannya.

Sekali lagi peneliti ucapkan terimakasih.

Sekian yang bisa peneliti sampaikan, mohon maaf apabila ada pihak-pihak yang tidak tertulis, karena bukan merupakan suatu kesengajaan, dengan segala kerendahan hati peneliti amat mengharapkan kritik serta saran yang membangun agar penelitian ini dapat lebih bermanfaat. Akhir kata peneliti ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Bandung, Agustus 2024  
Peneliti

Niddy Ambar Katresna  
75222019