KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Puji dan Syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "**Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Jasa Sewa Mobil MM'S Trans Bandung)**".

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen jasa sewa mobil pada MM'S Trans Bandung, dimana faktor-faktor yang digunakan adalah bauran pemasaran jasa yang meliputi produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), sarana fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*). Berbagai temuan akan penulis jabarkan dalam analisis dan pengujian hipotesis untuk selanjutnya memberikan rekomendasi bagi perusahaan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen yang menggunakan jasa sewa mobil pada MM'S Trans Bandung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, disebabkan keterbatasan dalam memperoleh bahan-bahan maupun kemampuan dan pengetahuan penulis sendiri sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran.

Dengan segala kerendahan hati, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibunda tercinta yang telah memberikan motivasi baik secara moril maupun materil serta do'a yang tak henti-hentinya untuk keberhasilan penulis. Serta kepada (alm) Ayahanda tercinta, semoga beliau tenang di sisi Allah SWT.
2. Bapak Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
3. Bapak Dr. Ir. Herman S., MBA., selaku Direktur Pascasarjana juga sekaligus sebagai pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing, memberikan arahan serta saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

4. Bapak Dr. Ir. Deden A. Wahab Sya'roni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Fakultas Pascasarjana Manajemen Universitas Komputer Indonesia.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen beserta seluruh staff Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia.
6. Bapak R. Ma'mun Hasyim, ST., selaku Direktur MM'S Trans Bandung beserta seluruh karyawan yang telah banyak membantu dalam penelitian ini.
7. Para responden yang menjadi target pengisian kuesioner dalam penelitian ini.
8. Untuk adindaku tercinta Putri Silva Asyifa, yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa, serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. "Hope we can make our dream come true".
9. Seluruh teman-teman seangkatan dan seperjuangan di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia, terimakasih atas kebersamaannya selama ini.
10. Seluruh pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang kurang berkenan dalam penulisan tesis ini harap dimaafkan. Semoga hasil dari penelitian ini bermanfaat dan dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung, April 2014

Penulis

Cecep Hidayat