

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Telkom.”. Tujuan penulisan Tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi Magister Management Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Yudi Pramudiana, Ir.MM.MT (Alm, Tgl. 7 Sept 2016, pukul 19.20 WIB) selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi disela-sela waktunya yang sangat berharga dengan penuh kesabaran, walaupun pada saat itu beliau sedang dalam keadaan lemah berbaring di rumah sakit, disaat-saat terakhir meninggalkan kita, Almarhum masih tetap semangat memberikan perhatian, mau mendengarkan dan membubuhkan tandatangan terakhirnya, Ya Allah...Ya Robb, Alm. Orang yang baik semoga Alm. Meninggal dalam keadaan khusnul khotimah dan mendapatkan tempat yang terbaik disisi Allah SWT.....Aamiin YRA.
2. Ibu Dr. Maya Ariyanti, SE.MM selaku dosen pembimbing dan penguji sidang proposal dan tesis yang telah memberikan arahan, masukan, bimbingan yang sangat positif dan berharga untuk perbaikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. Hiro Tugiman, Ak, QIA, CRMP, CA selaku dosen dan penguji sidang tesis yang telah banyak memberikan ilmu dan wejangan selama proses belajar Studi Magister Management Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung.
4. Ibu Indrawati, Ph.D selaku dosen dan penguji I sidang tesis yang telah memberikan arahan, masukan, bimbingan yang sangat positif dan berharga untuk perbaikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.
5. Bapak Dr. Dadan Rahadian, ST.MM selaku Ketua Program Studi S-2 Magister Management Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung, selaku dosen dan penguji sidang proposal yang telah memberikan motivasi, kritikan,

dukungan semangat dan bantuan yang sangat berharga dalam penyelesaian penyusunan tesis ini.

6. Segenap Dosen dan Management Program Studi Magister Management Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung.
7. Kedua orang tuaku Bapak Aan Sopandi dan Ibu Tati Ruhiyati, terima kasih atas semua doa, kasih sayang, dan segala usahanya menjadi orang tua terbaik yang saya rasakan. Isteriku Rini Wiyaningsih dan dua buah hatiku Aghnia Nadhira Zahra yang sedang menyelesaikan studi di Fakultas Kedokteran dan Ghani Rizqan Akbar yang juga sedang menyelesaikan Studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terima kasih atas semua doa, pengertian dan dukungannya selama menjalani program pasca sarjana magister manajemen.
8. Seluruh keluarga besar yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
9. Rekan MM Cordev-3, Rekan Yayasan Pendidikan Telkom dan rekan Telkom.
10. Tim PA MM Bapak Dede Rahmat, Bapak Indra dan Ibu Astri yang telah membantu kelancaran administratif, maupun dukungan semangat selama ini, serta pihak-pihak terkait yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam karya tulis ini karena terbatasnya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi. Semoga tesis ini dapat bermanfaat dan memenuhi fungsinya.

Akhirnya semoga apa yang penulis lakukan, khususnya melalui tesis ini bisa bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi semua pihak terutama bagi yang berkepentingan baik praktisi maupun akademisi.

Bandung, 8 September 2016

Asep Supriatna