

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menentukan Pilihan Jasa Kurir Pada Kantor Pos Indonesia Cab. Cikampek (Survei Pada Pengguna Jasa Kiriman Paket Di Kantor Pos Indonesia Cab. Cikampek)”**.

Tesis ini berisi penelitian mengenai gambaran kualitas layanan, kepercayaan konsumen dan keputusan pembelian pada PT. Pos Indonesia Cabang Cikampek dan juga untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian. Berbagai temuan akan dijabarkan penulis dalam analisis dan pengujian hipotesis untuk selanjutnya memberikan suatu rekomendasi bagi perusahaan dan sebagai pengembangan sikap konsumen dalam keputusan pembelian. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan beberapa kritik dan saran.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- Ibu Dr.Hj. Dyah Kusumastuti, Ir., Msc selaku Dekan Fakultas Bisnis & Manajemen Universitas Widyatama Bandung.

- Bapak Prof. Dr.H. Maman Kusman, S.E., MBA selaku Ketua Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Widyatama Bandung
- Bapak Dr. H. Obsatar Sinaga, S.E., M.Si selaku dosen penguji sekaligus Sekertaris Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Widyatama Bandung.
- Ibu Dr. Vannesa Gaffar. SE.,Ak., MBA selaku Pembimbing I.
- Bapak Dr. Adang Widjana. Drs., MM selaku Pembimbing II.
- Kepada Ayahku : A. Suhendar, Ibuku : D. Sopiah Nuryati, kakak : Deni Sopian, ST serta istri dan anak tercinta Sita Nuraida Ferdianti, Amd.,Ak dan Mirza Ammar Sopian yang senantiasa memberikan dukungan sehingga segala hambatan dapat dilalui dengan lancar dan memotivasi penulis.
- Pihak PT. Pos Indonesia Cabang Cikampek yang telah memberikan izin dan informasi kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
- Semua pihak, terutama para responden, yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian ini.

Sebagai manusia penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang kurang berkenan dalam pengerjaan tesis ini harap dimaafkan dan semoga ini bermanfaat dan dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung, 25 Februari 2014

Penulis