

## PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada TUHAN Yang Maha Kuasa atas kasih karunia dan berkat yang senantiasa menyertai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PRODUK JASA, *PEOPLE*, DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LS STUDIO REKAMAN MUSIK BANDUNG**”, sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Pasca Sarjana (S-2) Magister Manajemen di Universitas Widyatama.

Dalam penyusunan tesis ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya bisa dilalui berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Dadang Suganda, M.Hum.selaku Rektor Universitas Widyatama
2. Bapak Dr. R. Wedi Rusmawan Kusumah, S.E., M.SI., AK., C.A., selaku Wakil Rektor Bidang Tri Dharma Perguruan Tinggi & Kemahasiswaan Universitas Widyatama
3. Ibu Dr. Diana Sari, S.E., M.Si., Ak., Q.I.A., C.A., ACPA., selaku Wakil Rektor Bidang Keuangan, SDM dan Fasilitas Universitas Widyatama.
4. Bapak Prof. Dr. Reiza D. Dienaputra, M.Hum.Selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Widyatama.
5. Bapak Dr. H. Deden Sutisna, M. N., S.E., M.Si., selaku Wakil Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Widyatama.
6. Ibu Sri Astuti Pratminingsih, S.E., M.A., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen S2 Universitas Widyatama.
7. Bapak Dr. H. Uce Karna Suganda, M.M., selaku Dosen pembimbing dalam penyusunan tesis ini.
8. Mama Betsi Lotje Suparlan - Maringka, mama terkasih. Dalam setiap langkah dan doa yang Mama panjatkan, penulis selalu merasakan kasih sayang dan dukungan yang luar biasa.

9. Kakak-kakak tercinta, Linda Sri Iriani, Yulis Purnamawati, dan Meiske Anggrainy, untuk dukungan baik dalam bentuk doa, semangat, nasihat, maupun bantuan yang tak ternilai.
10. Keluarga besar Suparlan – Maringka, penulis sangat bersyukur memiliki keluarga besar yang penuh dengan cinta dan kebersamaan.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan serta doanya untuk penulis dalam menyelesaikan tesis ini. TUHAN memberkati.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan juga semua pihak serta khususnya untuk perusahaan yang penulis teliti.

Bandung, 29 Juli 2024

Penulis

Jerry Kristianto