

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 PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN, SIKAP, DAN LOYALITAS PELANGGAN PT PLN (PERSERO) UP3 RANTAUPRAPAT”**. Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi PJJ S2 Manajemen 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. Riski Taufik Hidayah, S.E., M.M., sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, mengarahkan dan memotivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis dengan baik. Selain itu juga terima kasih atas ilmu yang diberikan kepada penulis selama masa studi di Magister Manajemen, Universitas Telkom.

2. Ibu Prof. Dra. Indrawati, M.M., Ph.D., sebagai dosen penguji 1 yang telah memberikan saran perbaikan tesis serta masukan dan motivasi yang sangat membangun semangat penulis dalam menyelesaikan tesis.

3. Ibu Dr. Helni Mutiarsih Jamhur, S.H., M.Hum., sebagai dosen penguji 2 yang juga telah memberikan saran perbaikan tesis serta masukan dan motivasi yang sangat membangun semangat penulisan dalam menyelesaikan tesis.

4. Bapak Deannes Isyнуwardhana, SE, MM, Ph.D, sebagai dosen wali yang selalu membimbing selama perkuliahan di Magister Manajemen, Universitas Telkom.

5. Para Dosen Magister Manajemen di Universitas Telkom atas ilmu yang diberikan selama masa studi di Magister Manajemen, Universitas Telkom.

6. Jajaran Manajemen dan Karyawan Karyawati di PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat yang memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini dengan baik.

7. Istri dan Anak - Anak tercinta, yang selalu memberikan dukungan yang moral dan memberikan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.

8. Sahabat se-Angkatan MMPJJ-23 terkhusus kelas A2 dan orang-orang baik di sekeliling penulis yang selalu meluangkan waktu untuk hadir memberikan semangat dan menghibur, mulai dari awal studi hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, atas segala kekurangan yang ada, namun dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan kebermanfaatan bagi banyak pihak, terutama bagi pembacanya, baik sebagai referensi praktek maupun teori untuk penelitian selanjutnya.