

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Pengaruh *After Sales Service, Product Quality, dan Brand Resonance* terhadap *Brand Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Intervening di PT Suzuki Indomobil Motor”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi S2 Administrasi Binis di Universitas Telkom. Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan tesis ini.

1. Prof. Dr. Suyanto, S.T., M.Sc rektor Universitas Telkom.
2. Prof. Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Dr. Putu Nina Madiawati, S.T., M.T., M.M., dan Bapak Dr. Agus Maolana Hidayat, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Dr. R. Adrian Ariatin, S.Sn., M.B.A. dan Bapak Dr. Yogi Suprayogi, S.E., M.M. sebagai dosen penguji 1 dan dosen penguji 2 yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan masukan pada penelitian ini.
5. PT Suzuki Indomobil Motor yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.
6. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner yang digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini.
7. Seluruh staf administrasi program studi S2 Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administratif selama proses penyusunan Tugas Akhir dan selama mengikuti program pendidikan ini.
8. Seluruh dosen pengajar program studi S2 Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
9. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan do'a serta dukungan kepada penulis secara moril maupun materil selama penulis menyelesaikan penelitian ini.

10. Fahmi Ainur Rofiq yang selalu menemani, memberikan doa dan semangat setiap hari, mendengarkan curahan hati penulis dan selalu siap sedia membantu penulis dikala penulis membutuhkan bantuan.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas MBA Profesional 3 yang telah berbagi kebahagiaan dan kebersamaan selama masa perkuliahan sampai penulis melakukan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Jakarta, 20 Juli 2025

Nabila Pratiwi