

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Berbasis Online (Gojek) Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Tak lupa pula, penulis haturkan salam dan shalawat kepada Nabi junjungan kita, pemberi rahmat bagi alam semesta yaitu Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita keluar dari alam gelap gulita menuju ke alam yang terang benderang seperti saat ini. Tesis yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Magister Manajemen (S2) pada Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia.

Dalam proses penulisan sampai dengan terselesaikannya tesis ini, tentunya banyak sekali pihak yang berkontribusi di dalamnya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak tersebut, diantaranya:

1. Prof. Dr. Hj. Mashrurah Mochtar, MA selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia.
2. Prof. Dr. H. Basri Modding, SE., M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia.

3. Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia.
4. Prof. Dr. H. Basri Modding, SE., M.Si dan Dr. Ibrahim Dani, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberi saran dan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE., M.Si, Prof. Dr. Hj. Jeni Kamase, SE., M.Si dan Dr. Serlin Serang, SE., M.Si selaku dosen penguji yang telah sabar memberi masukan serta saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
6. Seluruh dosen dan staf di Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia khususnya Jurusan Studi Manajemen yang telah banyak mendidik dan memberikan ilmunya, serta memberikan banyak bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya di Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia.
7. Kepada Pimpinan dan seluruh karyawan PT.Gojek Branch Makassar yang telah baik hati mengizinkan saya melakukan penelitian di tempatnya.
8. Kepada saudara-saudaraku, Andi Achmad Akbar Wisani, Andi Achmad Aqsal Wisani, Andi Gaeby Farahyah Wisani dan Andi Adli Dzil Ikram Wisani yang banyak memberikan dukungan demi lancarnya penyusunan tesis ini.

9. Kepada sahabat-sahabatku tercinta di Zbelenk, Andi Kartika Ramadhani, Maipa Deapati Siswadi, Arini Pratiwi Hadipaty, Adri Inggil Makrifah, Rani Diskasari, Nurkhaeri Zulkaidah, Nur Jannah, Andi Ayu Lestari, Wulan dan Bella Aulia yang telah setia menemani penulis selama pembuatan tesis ini.
10. Kepada teman-teman seperjuangan kelas MM4 dan MM7 Jurusan Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan berlangsung.

Ketulusikhlasan dan terima kasihku adalah tanda penghargaanku. Dan akhir rasa hormat yang sebesar-besarnya dan tak terhingga penulis ucapkan kepada Ayahanda tercinta Drs. H. Andi Darwis Massalinri dan Ibunda tercinta Dra. Hj. Inderiani, orang tua yang telah melahirkan dengan pertaruhan nyawa dan telah mengasuh, membimbing, membesarkan penulis dan memberikan dorongan dalam menyelesaikan pendidikan formal dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi.

Ya Allah... Ya Rabbi Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang doa Hamba yang hina ini agar Engkau limpahkan kesehatan, keselamatan, kekuatan, iman, Rahmat dan Hidayah-Mu kepada orang tua penulis serta tinggikanlah derajat mereka. Amin.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritikan dan masukan yang sifatnya membangun guna perbaikan dan

penyempurnaan tesis ini. Mudah-mudahan segala bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan dan pahala oleh Allah SWT. Amin.

Makassar, Mei 2018

Andi Irfa Hasyifah Wisani