KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kami panjatakan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita, Shalawat serta salam dilimpahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya. sehingga Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung.

Dalam Penulisan Skripsi ini penulis mengangkat judul **"Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Hotel Panorama Lembang ".**

Laporan Skripsi ini disusun dan diharapkan dapat dipahami oleh semua pihak yang membacanya, namun penulis juga menyadari bahwa kemampuan serta pengetahuan yang penulis miliki masih terbatas, apabila dalam Skripsi ini terdapat kesalahan-kesalahan, penulis akan menerima masukan, saran serta kritik yang bersifat membangun sehingga dapat bermanfaat dikemudian hari.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Rizki Zulfikar, SE., M.Si., selaku Dosen pembimbing atas waktu serta bimbingan yang di berikan

kepada penulis selama ini dan segala kesabarannya membimbing sewaktu penyusunan Skripsi ini.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Prof. Dr. Hj. Umi Narimawati, Dra.,SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
3. Ibu Linna Ismawati, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Manajemen Pemasaran, dan Manajemen Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia, sekaligus sebagai dosen wali kelas manajemen dua.
4. Bpk.Rizky Zulfikar selaku dosen pembimbing yang telah banyak sekali membantu saya dalam memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi.
5. Semua dosen Universitas Komputer Indonesia, karena jasa-jasamu takan pernah terlupakan dan akan tetap abadi dalam sanu bariku.
6. Bapak Didi Somadi selaku general affair manajer Hotel Panorama Lembang yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
7. Bagi kedua orang tua yang telah memberikan dukungannya serta do'anya yang tak pernah putus untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
8. Adiku tercinta yang selalu membantu saya dan mensuport dalam menjalankan hidup agar lebih berani dalam mengambil keputusan dan

terima kasih untuk selama ini yang sudah mengantarkan uang saku saya selama 4 tahun selama saya tinggal di bandung.

9. Tak luput juga bagi saudara-saudaraku tercinta Acep Heriawan, Yayat Rochimat,beserta paman-pamaku yang telah membantuku selama ini yang tak berhenti-berhentinya selalu memberikan amanah-amanah yang berguna bagi saya.
10. MN-2 angkatan 2007 terima kasih atas dukungannya selama ini terutama untuk anak-anak yang sering kumpul bareng Kasidahan di kosan : Adly, Aries, Cakra, Ega, Erik, Eryan, feri, Herdiz, Noe, Riyanto, Novan, Rizky, Risdika, Reyner, Randi, Supratman, Virman.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan Skripsi ini.

Akhir kata, semoga Skripsi ini berguna bagi penulis pribadi umumnya bagi pihak lain yang membacanya, dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk dan perlindungan-Nya untuk kita semua.

Bandung, Februari 2012

Penulis

Lukhi Purnama
21207069