KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb,

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya, serta telah memberikan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan mengambil judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PELAYANAN PURNA JUAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BAGIAN BERSALIN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUMEDANG".**

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Namun berkat bimbingan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak maka penyusunan skripsi ini dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Tidak sedikit bantuan, dukungan dan arahan yang penulis peroleh dari berbagai banyak pihak dalam penyusunan skripsi, oleh karenanya dengan segala rasa ikhlas dan tulus serta kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, umur, dan semuanya dalam pembuatan skripsi ini dan kepada kedua orangtua tersayang yang selalu memberikan dukungan serta doa dan kasih sayang yang tulus dan bimbingannya yang begitu besar untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Atas segala bantuan dan bimbingan yang telah penulis terima, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Ibu 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 Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
4. Ibu Raeny Dwisanty, SE., M.Si selaku pembimbing yang telah berkenan dan meluangkan waktunya memberikan bimbingan, membina, mengarahkan dan memberikan petunjuk yang sangat berharga kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dra. Rahma Wahdiniwaty, M.Si selaku dosen wali kelas manajemen 1, yang selalu memberi motivasi, perhatian, masukan, arahan dan semangat selama kuliah di UNIKOM, terima kasih banyak buat ibu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Dra. Rahma Wahdiniwaty, M.Si selaku penguji I yang telah memberikan arahan kepada penulis.
7. Bapak Dr. Ir. H. Iman Santoso, SE., MM., MBA, selaku penguji II yang telah memberikan arahan kepada penulis.
8. Kepada seluruh dosen dan staf studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

9. Kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang sudah mengijinkan penulis melakukan penelitian.
10. Keluargaku tercinta mamah, papah yang selalu memberikan dukungan, doa, kasih sayang, serta nasihat kepada penulis.
11. Adik ku tersayang yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat kepada penulis.
12. Teman-teman MN 1 dan sahabat penulis tercinta terima kasih atas dukungan dan doa yang selalu kalian berikan.
13. Teman-teman spesialisasi pemasaran, Permata, Sri Septiani, Dewi, Hilly, Maria dan semua teman spesialisasi pemasaran yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas doa, dukungan serta bantuannya.
14. Seluruh pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik disadari maupun tidak disadari oleh penulis.

Besar harapan penulis semoga penyusunan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun bagi mereka yang membutuhkan. Amiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Bandung, Agustus 2011

Penulis

Ismi Priatiningsih