KATA PENGANTAR

Segala pujian, hormat serta kemuliaan hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, atas kasih karunia-Nya yang selalu setia menyertai langkah peneliti. Segala berkat dan anugerah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, keyakinan, kemampuan dan jalan serta kesabaran bagi peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Puji serta syukur yang tiada henti atas hadirat-Nya yang telah menganugerahkan kebesaran-Nya atas ilmu yang tak terbatas yang diberikan kepada peneliti. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang diberi judul **"PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* DAN KEUNGGULAN BERSAING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BISNIS TRANSPORTASI BIMO TRANS CABANG DIPATIUKUR BANDUNG".**

Adapun penyusunan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi manajemen Spesialisasi Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung.

Dan dalam kesempatan ini, dengan ketulusan dan kerendahan hati peneliti ingin menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

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. Linna Ismawati, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia sekaligus dosen wali kelas manajemen 1.
4. Trustorini Handayani, SE,.M.Si. Selaku Pembimbing yang telah berkenan dan meluangkan waktunya member bimbingan, membina, mengarahkan dan memberikan petunjuk yang sangat berharga kepada penulis.
5. DR.Rahma Wahdiniwaty, Dra,.M.Si. Selaku dosen penguji I.
6. Rizki Zulfikar, SE,.M.Si. Selaku dosen penguji II.
7. Kepada Dosen dan seluruh Staff Program Studi Manajemen.
8. Seluruh staff dosen manajemen atas segala ilmu-ilmunya, semua yang telah diberikan takkan terlupakan.
9. Bapak dan Ibunda tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan serta memberikan kasih sayangnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
10. Semua keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih atas semuanya.
11. Sahabat-sahabat ku, Eris, Sartika, Netty, Eti Jubaedah, Cica Cahyati, Cica Cunengsih, Satinih

12. Rekan-rekan MN-1 angkatan 2008 seperjuangan penulis, Terima kasih atas kerjasamanya. semoga hubungan baik ini dapat tetap terjalin sampai seterusnya.
13. Teman – teman kelas spesialisasi bisnis angkatan 2008.
14. Pimpinan dan seluruh pihak yang bekerja di Bimo Trans Travel dan yang turut memberikan andilnya pada penyelesaian Usulan Penelitian ini.
15. Serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan serta saran-sarannya kepada peneliti maafkan tidak bisa menyebutkan satu-persatu.

Peneliti berharap semoga Tuhan Yang Maha Kuasa selalu memberikan berkat-Nya yang berlimpah kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan usulan penelitian ini, atas segala doa, kebaikan, kesabaran, ketulusan dan keikhlasan serta dukungannya.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Peneliti juga mengharapkan koreksi dan saran dari pembaca serta menerima masukan dan kritik tersebut dengan hati terbuka, sehingga di masa yang akan datang skripsi ini dapat menjadi bahan yang lebih baik, lebih menarik dan lebih bermanfaat lagi.

Bandung, April 2012

Penulis

Sentosa Malau

(21208038)