# KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkat dan karunianya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan topik : **"Analisis Produk Dan Kualitas Jasa Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Di Divisi Purna Jual Dealer Kaisar Plaza Bandung – PT. Radita Autoprima"**

Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi tugas akhir program perkuliahan Strata Satu (S1) Spesialisasi Bisnis Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM). Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari halangan dan rintangan, ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman peneliti, dan tidak sedikit kesulitan yang dihadapi peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini, antara lain kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Eddy Soeryanto Soegoto, M.Sc., selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Dwi Kartini, S.E.,Spec., L.ic. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia, sekaligus sebagai dosen yang membimbing peneliti secara fisik dan mental sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi.

3. Ibu Trustorini Handayani, SE., M.SI selaku Dosen Penguji I; dan Bapak Oman Sukirman, SE., MM selaku Dosen Penguji II, yang telah meluangkan waktu dan masukan sehingga peneliti dapat mengerjakan proposal usulan penelitian dan skripsi.
4. Ibu Dr. Raeni Dwi Santy, S.E.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan, Teman-Teman di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Program Studi Srata Satu (S1) Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya serta membantu terselesaikannya proposal usulan penelitian dan skripsi, khususnya kelas karyawan.
6. Bapak Wawan Setiadi, selaku General Manager Dealer Kaisar Plaza Bandung - PT. Radita Autoprima, dan selaku Pembimbing di perusahaan tempat penelitian yang mau meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan proposal usulan penelitian dan skripsi.
7. Karyawan Dealer Kaisar Plaza Bandung - PT. Radita Autoprima, khususnya Divisi Suku Cadang yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama peneliti melakukan penelitian.
8. Kepada keluarga tercinta, Mama, Babeh, Kaka Icha ‘Cantik’, abang-abangku, Ray dan Andri, serta saudari iparku, Witthy, yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tak terputus sehingga peneliti dapat

menyelesaikan proposal usulan penelitian dan skripsi. Peneliti mengerti dan merasa terberkati oleh harapan-harapan kalian.

9. Kepada sahabat-sahabat terkasih, Andri, Viki, Dadan, dan Mas Bayo yang selalu berusaha mengerti akan kebutuhan peneliti dan juga turut memberikan dukungan serta sabar selama peneliti melaksanakan penelitian.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembimbing, penguji, dan sahabat pembaca, sehingga skripsi ini bisa mencapai kesempurnaan.

Bandung, Agustus 2015

Sarah Estomihi