KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Dzat yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Augusta Valley Bandung". Shalawat serta salam tercurah selalu kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah memberikan pencerahan kepada seluruh umat manusia di dunia.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan usulan penelitian ini tidak akan terwujud tanpa bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan hati yang tulus ikhlas menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penulisan usulan penelitian ini, terutama kepada yang terhormat :

1. Kepada kedua orang tuaku Bapak Edy Hidayat dan ibuku Ibu Cucu Duriati (alm), Ibu Jubaedah, suami dan anak tercintaku Hartono dan erzan Fadhil Suharto, adikku Erlin Kartikawati, dan semua orang yang telah membantu sehingga terselesaikanya skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.

3. Bapak Dr. Dedi Sulistio S, MT selaku Dekan Fakultas Universitas Komputer Indonesia. Terima kasih telah memberikan penulis kesempatan dalam menyelesaikan usulan penelitian ini dan memperlancar perijinan yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian ini.
4. Ibu DR. Raeny Dwi Santy, SE., M.Si., Selaku Ketua Program Jurusan Manajemen dan selaku Dosen pembimbing.Universitas Komputer Indonesia Terimakasih telah memberikan motivasi,arahan dan banyak membantu penulis selama menjadi Mahasiswa. Terima kasih banyak bunda untuk waktu tenaga dan fikiranya telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh Staf Dosen Program Studi Manajemen Universitas Komputer Indonesia, yang telah membantu memperlancar proses perkuliahan dan administrasi kepada penulis.
6. Bapak Deda selaku manager opersional Hotel, terima kasih atas saran, informasi dan waktunya.
7. Seluruh staf dan karyawan hotel yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam menyediakan data yang diperlukan dalam penyusunan usulan penelitian.
8. Semua kakak-kakak kandung Astri minarni dan ipar ku Rian Dani yang selalu mendoakan dan memberikan semangat, perhatian dan motivasi.
9. Semua sahabat terbaikku, ibu-ibu PG Putra, bu Windi, Akmal Sidiq, Iksan, Reza, Sigit, Dani yang tidak henti memberikan motivasi dan semangat dan waktunya untuk membantu dalam penulisan.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak dan mohon maaf kepada pihak yang membantu tetapi tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Penulis berharap semoga karya tulis ini berguna umumnya bagi pembaca dan khususnya bagi penulis. Amin.

Bandung, Februari 2013

Penulis

Erni.Carlinawaty