KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Illahi Rabbi. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. beserta seluruh keluarganya, sahabatnya, dan akhirnya kepada kita semua selaku keturunannya hingga akhir zaman nanti. Atas rahmat dan ridha – Nya, akhirnya Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN".**

skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh jenjang S1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada Ibu tercinta yang selalu memberikan doa dengan penuh kasih sayang, keikhlasan dan kesabaran serta pengorbanan yang tiada hentinya, menuntun dan selalu memberi semangat kepada Penulis. Dalam pembuatan skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

Dalam kesempatan ini pula Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibu :

1. Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Dr. Dedi Sulistio S.,MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
3. Dr. Raeny Dwisanty, SE.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen dan selaku Dosen Pembimbing merupakan suatu kebanggan bagi penulis karena telah membimbing dan berkenan meluangkan waktunya, memberikan perhatian, masukan dan mengarahkan demi selesainya Skripsi ini. Terima kasih banyak bunda peri. Telah melahirkan calon-calon Sarjana Ekonomi yang berkualitas.
4. Dr. Rahma Wahdiniwaty, Dra., M.Si, selaku penguji I dan Dosen Wali Penulis yang selalu memberikan nasehat bijak. Terimakasih banyak ibu.
5. Prof.Dr.Umi Narimawati.,Dra.,SE.,Msi, selaku penguji II yang telah memberi arahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Windi Novianty, SE. M.Si, selaku Sekretaris Program Manajemen terimakasih banyak Bu Windi
7. Seluruh *Staff* Dosen Pengajar UNIKOM yang telah membekali Penulis dengan pengetahuan. Terimakasih banyak.

8. Staff kesekretariatan Program Studi Manajemen (Teh Hana dan Teh Maya) dan A Gugun terimakasih banyak untuk pelayanan dan informasinya.
9. Ibu saya tercinta Latifah S,Pd. Semangat mama untuk terus belajar telah menginspirasi penulis, tidak hanya skripsi ini penulis persembahkan untuk mamah, kebahagiaan ini penulis persembahkan untuk mama tercinta. Terimakasih yang tiada hentinya untuk mama.
10. Untuk semua keluargaku, the Ike, A Rully dan teh Lana terimakasih telah memberikan doa dan dukungannya.
11. Untuk sahabat-sahabat MN 5 Karyawan : Jery, Anneu, Sri, Risna, Agus Redi (ayah agasthord), bu Ratih, Afra (om Afra), Robby. Ibarat kata kalian adalah malaikat-malaikat kiriman Sang Maha Pencipta untuk menemani dan berjuang bersama penulis. Perjalanan selama kurang lebih empat tahun menjadikan keluarga besar MN 5 Karyawan yang penuh tawa dan canda, susah senang bersama, kenangan yang tidak akan terlupakan. Khusunya kepada sang ketua kelas Mukti Herlambang yang selalu menyemangati warga MN5 Karyawan agar bisa menikmati kelulusan bersama. Terimakasih banyak telah banyak teman-teman.
12. Untuk teman baru penulis. A Diki, Boseng, Bang Sendi, Kiki, Tri Yulianto, Andri. Terimakasih banyak atas dukungan kalian.

13. Seluruh *Staff* Cross *Care* Bandung, khususnya untuk Tanteu Rosma dan Teh Kiki, terimakasih atas pengertian dan perhatian yang besar untuk penulis.
14. Untuk ibu Maria Julianti (ibu Peri). Terimakasih Ibu peri selalu memberikan semangat sebelum penulis melaksanakan kuliah.
15. Untuk Ibu Sofi (Ibu kosan) terimakasih banyak telah menjadi orang tua di tanah perantauan.
16. Untuk teman-teman kosan 15 : Teh Eli yang selalu membangunkan penulis setiap pagi, Teh Dewi (teh Nyenye), The Euis (suster Ira), Teh Heni, Teh Seny, Teh Febry, termakasih banyak atas kebersamaannya penulis ucapkan.
17. Untuk Ko Sendy Jayadi yang telah membantu belajar Ekonomi Matematika kepada penulis, dan Rizandi (Ugo) yang selalu siap mengantar penulis kemanapun pergi, Fahmy Muchtar Kamil yang sudah membantu olah bahasa dengan baik, dan Elin (elshopy) Penulis ucapkan terimakasih banyak atas dukungan dan bantuannya kalian.
18. Untuk Angga Hadi Wijaya terimakasih telah hadir di waktu yang tepat, di saat penulis membutuhkan perhatian yang lebih dan di saat penulis membutuhkan teman untuk bertukar pikiran, mencari jalan terbaik dari setiap masalah. Mengajarkan dan menjaga perasaan orang lain baiknya seperti apa. Terimakasih banyak penulis ucapkan atas dukungan morilnya.

19. Seluruh pihak yang membantu penyelesaian laporan ini yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas jasa semua pihak yang telah membantu Penulis dalam penyusunan Skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati Penulis bersedia menerima segala kritik dan saran dari semua pihak untuk peningkatan mutu skripsi ini.

Akhir kata Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi pendorong untuk lebih maju serta semangat berbuat yang terbaik untuk diri sendiri dan orang lain.

Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, Agustus 2013

Penulis