KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumWr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis persembahkan 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, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pengunjung Hotel Grand Pasundan Convention Bandung. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Strata 1 Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM). Dimana judul yang diambil, yaitu: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Hotel Grand Pasundan Convention Bandung) ".**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis meyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan baik dari segi pembahasan maupun penyusunan. Hal ini disebabkan keterbatasan pengetahuan, pengalaman secara kemampuan yang dimiliki penulis. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik maupun saran yang bersifat membangun sehingga dapat memberikan manfaat dan dorongan bagi peningkatan kemampuan penulis dimasa yang akan datang.

Banyak sekali pihak yang telah membantu penulis dalam proses penulisan laporan skripsi ini, baik secara materil maupun secara moril. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tanpa lelah membantu dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Khususnya kepada Ibu Dr. Rahma Wahdiniwaty, Dra., M.Si, selaku dosen wali dan dosen pembimbing penulis, terima kasih atas perhatian yang begitu besar kepada penulis dan rekan-rekan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Pada kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnnya kepada Bapak/Ibu :

1. Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Prof. Dr. Hj. Dwi Kartini, SE., Spec, Lic, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
3. Ibu Dr. Raeni Dwi Santy, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen dan penguji terima kasih telah meluangkan waktunya.
4. Bapak Rizki Zulfikar, SE., M.Si, selaku penguji terima kasih telah meluangkan waktunya.
5. Seluruh *Staff* Dosen Pengajar UNIKOM yang telah membekali penulis dengan pengetahuan. Terima kasih atas ilmu yang tidak pernah akan hilang.
6. Staff kesekretariatan Program Studi Manajemen (Teh Hana dan Teh Maya) dan A Gugun, terima kasih banyak atas bantuannya, informasi dan kesabarannya dalam membantu penulis.

7. Manajemen Hotel Grand Pasundan Convention Bandung terima kasih atas bantuannya selama proses penulisan skripsi ini.
8. Kedua orang tua, terima kasih atas kasih sayang, motivasi, dan doa yang tanpa pernah putus mamah dan bapak doakan kepada Alloh SWT untuk kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk semua keluargaku dan kakak-kakak tersayang untuk doa serta bantuannya.
10. Untuk sahabat-sahabat di MN-5, terima kasih atas inspirasi yang selalu kalian berikan kepada penulis untuk selalu berjuang tanpa menyerah.
11. Untuk semua sahabat di SMA Pasundan 1 Cimahi terima kasih atas dukungan dan doa kepada penulis sehingga bisa selalu bersemangat.
12. 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 usulan penelitian ini. Akhir kata Penulis berharap semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi pendorong untuk lebih maju serta semangat berbuat yang terbaik untuk diri sendiri dan orang lain.

Terima kasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Bandung, 05 Ferbuari 2014

Penulis