KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji dan syukur penulis sampaikan kehadirat Allah SWT, shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan bagi junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya. Karena berkah dan rahmat serta karunia-Nyalah sehingga dengan segala kerendahannya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh jenjang S1 pada Program Studi Manajemen Beasiswa Unggulan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengambil judul "Pengaruh Perceived Service Quality Dan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Haeundae Paik Busan, Korea Selatan)". Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan penelitian skripsi ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan akan keterbatasan pengetahuan, wawasan dan pengalaman penulis, juga karena adanya hambatan-hambatan yang sering dijumpai didalam penyusunan skripsi ini dan masih banyak kekurangannya baik dari segi materi maupun teknis.

Sehubungan dengan hal ini penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan-kekurangannya baik didalam teknis pembahasan, cara penyajian dan bobotnya, selain itu penulis mengharapkan sumbangan kritikan dan saran dari pembaca demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini di masa yang akan datang.

Dalam pelaksanaan penelitian penulis banyak mendapatkan bimbingan dari Dr. Raeni Dwi Santy SE., M.Si selaku dosen pembimbing dan sekaligus selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia. Selain itu Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang memberikan banyak Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga terselesaikan tugas akhir ini
2. Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
3. Prof. Dr. Hj. Umi Narimawati, Dra.., SE., M.Si selaku Wakil Rektor I dan sekaligus penanggung jawab Beasiswa Unggulan.
4. Prof. Dr. Ananto Kusuma Sera selaku Kepala Biro Perencanaan dan Kerjasama Luar Negeri (BPKLN) Kemendikbud yang telah memberikan beasiswa kepada penulis.

5. Prof. Dr. Hj. Dwi Kartini, SE., Spec.Lic. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
6. Dr. Raeni Dwi Santy, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia dan Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu penulis, dan ucapan terima kasih yang tak terhingga karena dengan tulus dan sabar mendampingi serta mendidik penulis, sekaligus menjadi motivator yang baik.
7. Seluruh staf dosen pengajar khususnya Ibu Linna Ismawati, SE., M.Si, staf secretariat Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
8. Para dosen dan teman-teman di Universitas Youngsan.
9. Dokter, Karyawan, dan Pasien di Rumah Sakit Haeundae Paik Busan, Korea Selatan. Atas bantuannya dalam memberikan data dan informasi untuk keperluan penelitian ini
10. Orang tuaku tercinta, Ayahanda dan Ibunda serta Kakak-Kakakku tersayang terima kasih atas doa, kasih sayang, perhatian serta dukungan dan pengorbanan baik moral maupun materil yang selalu diberikan kepada penulis.
11. Teman – teman 24 pendekar yang senantiasa memberi semangat yang luar biasa khususnya selama di Korea Selatan
12. Seluruh teman – teman Beasiswa Unggulan Unikom yang berada di Korea Selatan.
13. Semua teman-teman kelas Mn-5 Beasiswa Unggulan angkatan 2010.

14. Semua teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2010
15. *My lovely girl* Syifa Fauziah atas dukungan semangat dan motivasinya selama ini.
16. Sahabat-sahabat terbaikku Wowo Hermawan dan Giri-Giri Brother atas semangat, tawa keceriaan dan dukungan selama ini.
17. Serta semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Semoga kebaikannya dapat dibalas oleh Allah SWT.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis. Pada akhirnya penulis berharap semoga apa yang telah penulis lakukan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bandung, Agustus 2014

Penulis,

Wewen

21210064