KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.,

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas anugrah-Nya penulisan tesis yang berjudul "**Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Dealer Yamaha Berlian Subang)**" ini dapat diselesaikan.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan Tesis ini sesuai dengan kemampuan penulis. Menyadari bahwa penulis adalah manusia biasa masih jauh dari kata sempurna dalam menyusun tesis ini. Sehingga masih terdapat kesalahan baik dari segi teknik penulisan maupun tata bahasa.

Tidak lupa penulis juga ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah mendukung penulis dalam pembuatan Tesis ini, adapun pihak-pihak tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bapak Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, selaku rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Bapak Dr. Ir. Herman S. Soegoto, selaku dekan Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia.
3. Bapak Dedi Sulistio Soegoto, ST., MT selaku dosen pembimbing yang telah banyak sekali memberikan bimbingan, masukan, pengarahan, serta saran dalam penyusunan Tesis ini.
4. Dr. Rahma Wahdiniwaty, Dra., M.Si dan Dr. Ir. Herman S. Soegoto, selaku pembimbing 1 dan 2.

5. Segenap staff dosen Fakultas Ekonomi khususnya Program Studi Pasca Sarjana Manajemen dan staff Sekretariat, yang telah banyak memberikan bantuan, kemudahan dan masukannya.
6. Suamiku Ikhsan Reksabuana, kedua orang tua dan mertua serta anakku Fayola Humaisya Ulanuha yang telah memberikan bantuan terbesar berupa do'a, kasih sayang dan dorongan sehingga penulis selalu bersemangat dan termotivasi untuk terus menyelesaikan Tesis ini.
7. Seluruh staff Yamaha Berlian Subang atas semua kesempatan dan bantuan dalam membantu penyelesaian Tesis ini.
8. Pimpinan dan rekan kerja di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung atas pengertiannya kepada penulis selama penulis mengerjakan Tesis ini.
9. Semua teman-teman MM-1 dan MM-2 terima kasih atas bantuannya dan kebersamaannya.

Semoga segala bantuan dan budi baik yang telah diberikan kepada Penulis mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Untuk kesempurnaan penyusunan Tesis ini maka kritik dan saran akan membangun penulisan selanjutnya. Dan akhir kata, Penulis berharap agar Tesis ini dapat bermanfaat bagi Penulis khususnya dan pihak lain yang membacanya.

Bandung, Juli 2014

Penulis,