KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEWAJARAN HARGA PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CINDERELLA SCHOOL OF ENGLISH FOR CHILDREN DI BANDUNG"**. Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh ujian sidang Pascasarjana pada program studi Magister Manajemen di Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan bahkan jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan, pengalaman dan pengetahuan penulis, baik dalam hal penyajian maupun dalam penggunaan tata bahasa. Tetapi penulis berupaya menyusun sebaik mungkin dengan harapan tesis ini bermanfaat bagi semua pihak. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Selama penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa petunjuk, bimbingan, pengarahan, maupun bantuan moril dan materil. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan doa dengan penuh ketulusan dan kasih sayang, keikhlasan, kesabaran serta pengorbanan yang tiada henti mendorong dan selalu memberi semangat penulis untuk menyelesaikan tesis ini dan untuk suami tercinta yang selalu membantu, menyempatkan waktu serta

cinta, doa, kasih sayang dan dukungan yang sangat besar kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segenap ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, M.Sc., selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Dr. Ir. Herman S Soegoto, MBA selaku Dekan Program Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia, juga sebagai Penguji I yang telah memberikan arahan dan saran-sarannya dalam perbaikan penulisan tesis ini.
3. Dr. Ir. Deden A. Wahab Sya'roni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Komputer Indonesia.
4. Dr. Rahma Wahdiniwaty, Dra., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu guna membimbing, mengarahkan, dan memberikan petunjuk yang sangat berharga demi selesainya penyusunan tesis ini.
5. Dr. Dedi Sulistyo S, S.T., M.T., Selaku Penguji II yang telah memberikan arahan dan saran-sarannya dalam perbaikan penulisan tesis ini.
6. Seluruh Staf Dosen Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Komputer Indonesia yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas bimbingannya.
7. Seluruh Staf Karyawan Administrasi Program Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia.

8. Seluruh keluarga tercinta atas doa dan dukungan yang telah diberikan selama penyusunan tesis ini.
9. Rekan-rekan MM 2 atas kerjasama dan saling berbagi ilmu selama perkuliahan.

Semoga Allah SWT membalas jasa semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tesis ini.

Terima kasih.

Wassalamua'laikum Wr. Wb.

Bandung, Juli 2014

Penulis

ARNI PURWANTI
61.101.11.030