

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena rahmat dan ridho-Nya peneliti akhirnya mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada PT Astra Otoparts Tbk Divisi Ritel Shop&Drive Cabang Abdurahman Sumedang).**

Adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi S1 Manajemen pada UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP Bandung.

Dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan-kelemahan yang ada didalamnya. Mengingat keterbatasan waktu dan informasi serta pengetahuan yang diperoleh peneliti, oleh karena itu segala saran dan kritik bersifat membangun akan diterima peneliti sebagai masukan yang berarti sehingga diharapkan dalam penyusunan karya tulis lainnya penulis dapat menyusun lebih baik guna meningkatkan kearah yang lebih baik.

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada Ayahanda Sutarno, Ibunda Suparmi, serta Kakak pertamaku Sulis Eko Prasetyo, Kakak Kedua Suryani Widyaningsih, Kakak ketiga Habib Muchtar Abidin dan Saudara Kembarku Aji Saputra yang telah memberikan do'a, cinta, kesabaran serta pengorbanannya dalam mencapai sebuah cita dan harapan di masa depan. Tidak lupa dengan penuh rasa hormat, penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Bapak Saepudin, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya guna memberikan pengarahan yang sangat bermanfaat dalam membimbing penulisan skripsi ini. Selain itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Asep Effendi, SE., M.Si, selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Bapak Dr. H. Vip Paramarta, Drs., MM, selaku Wakil Rektor I Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
3. Ibu Memi Sulaksmi, SE., M.Si, selaku Wakil Rektor II Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
4. Bapak H. Sumeidi Kadarisman, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
5. Bapak Bambang Susanto, SE., M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
6. Bapak Asep Jamaludin, SE., M.Si, selaku Dosen Wali Serta Ketua Program Studi Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Yang telah membantu serta memberi saran dan masukan kepada peneliti, sehingga selesainya skripsi ini.
7. Segenap Staf pengajar Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa kuliah.
8. Seluruh karyawan Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang telah memberikan suasana perkuliahan yang nyaman.
9. Staf dan segenap karyawan PT Astra Otoparts Tbk Divisi Ritel *Shop&Drive* Cabang Abdurahman Sumedang yang telah senantiasa membantu dan mengizinkan untuk meneliti guna menyelesaikan skripsi ini.
10. Staf HRD dan SPV PT Astra Otoparts Tbk Divisi Ritel *Shop&Drive* Cabang Abdurahman Sumedang yang telah memfasilitasi terselenggaranya penelitian ini.
11. Orang tua tercinta terimakasih telah memberikan doa sehingga selesainya skripsi ini.
12. Annisa Juda Putri, Keluarga besar Bapak Dadang dan Ibu Juju Juangsih beserta adik-adik tercinta Fitria Juda Putri, Indri aprilla Juda Putri dan Muhammad Aldzi Kirana Juda Putra terimakasih atas do'a dan dukungannya.

13. Teman- teman tercinta : Dennis Meidy, Mamad Rosadi, Yusup Ajang Setiadi, Ari Santosa, Cep Demsi Jumara, Yusuf Santosa, Tiana Putri Pratiwi, Diyanah Siti Mutiah, Fachri Luthfiansyah termakasih atas do'a dan dukungannya.
14. Teman- teman se-angkatan 2014 yang telah memberikan semangat dan kenangan yang tidak terlupakan dalam proses penyelesaian studi.
15. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah membantu selama perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih belum sempurna. Namun peneliti sudah berusaha menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Semoga segala kebaikan yang diberikan dibalas oleh Allah SWT, dan mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya serta para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabatakatuh

Bandung, 14 Februari 2018

Zainal Wahyu Efendi