

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Illahi Rabbi atas berkat rahmat, hidayah dan kasih sayangNya dalam setiap desah nafas kehidupan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar serta sesuai dengan yang diharapkan. Penulisan skripsi yang berjudul, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Survei Pelanggan Pada Toko Draf Pasar Baru Trade Center Bandung).”**

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini, selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik moril maupun materil, secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Dr Hj Demsi Minar, SE., Msi. Ak. CA Selaku Dosen Pembimbing skripsi, yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Tak lupa peneliti dengan kerendahan hati dan rasa hormat ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak. Dr. H. Asep Effendi, SE., MSi. Selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Bapak Dr. H. Vip Paramarta, Drs., MM. Selaku Wakil Rektor I (Bidang Akademik & Kemahasiswaan) Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

3. Ibu Memi Sulaksmi, SE., M. Si Selaku Wakil Rektor II (Bidang Akademik & Kemahasiswaan) Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
4. Bapak Asep Jamaludin, SE., MSi. Selaku Ketua Jurusan Program Studi S1 Manajemen Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
5. Seluruh Dosen pengajar dan staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang telah membantu dalam bidang akademik dan perkuliahan.
6. Kedua Orang tua tercinta Bapak Dodo Hermanto dan Alm. Ibu Nik-Nik yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, do'a serta kasih sayang yang tidak ternilai harganya.
7. Widdi Handoko yang selalu setia dan *support* selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini..
8. Segenap karyawan Universitas Sangga Buana YPKP yang dengan sangat ramah melayani dan memberikan bantuan selama masa perkuliahan.
9. Teman – teman seperjuangan kelas Manajemen reguler sore Universitas Sangga Buana YPKP 2014 atas kerja sama dan kebersamaannya selama 4 tahun ini.
10. Karyawan dari Toko Draf asar Baru *Trade Center* Bandung yang memberikan kesempatan kepada peneliti dan membantu dalam mendapatkan data yang dibutuhkan selama penelitian berlangsung
11. Terima kasih juga kepada responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
12. Teman-teman seangkatan yang banyak membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini, dan pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan kepada peneliti untuk menyelesaikan laporan skripsi ini. Peneliti berharap semoga apa yang disajikan dalam laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi peneliti khususnya, dan bagi pihak yang membaca pada umumnya. Semoga Allah SWT selalu memberikan Rahmat dan Karuni-Nya kepada kita semua, Aamiin.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Bandung, 05 April

2018

Peneliti,

Mariam Sri Juwita