

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“TINJAUAN KINERJA PELAYANAN JASA (*SERVICES QUALITY*) PADA PELANGGAN PT. KERTA GAYA PUSAKA BANDUNG .”**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, baik dalam pengumpulan data, tata cara penyusunan, pembahasan masalah serta penyampaian yang belum sempurna. Namun penulis banyak menerima motivasi sehingga pada akhirnya penyusunan Tugas Akhir diselesaikan dengan baik. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dan Mama yang tidak pernah berhenti menyemangati dan memberikan dukungan serta doa sehingga tugas akhir ini cepat terselesaikan
2. Bapak T. Ontowiryo Abdoekadir.,S.E.,M.M., selaku Ketua Badan Pengurus Yayasan Universitas Widyatama
3. Bapak Dr. H. Islahuzzaman.,S.E.,M.Si.,Ak.,CA., selaku Rektor Universitas Widyatama
4. Ibu Dr. Hj. Dyah Kusumastuti,Ir.,M.Sc., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama
5. Ibu Sri Astuti Pratminingsih.,S.E.,M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen

6. Bapak Ryan Kurniawan S.E., M.M., selaku ketua Prodi D3 Fakultas Bisnis dan Manajemen dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan banyak waktu, dalam memberikan pengarahan tugas akhir.
7. Bapak Iwan Ridwansyah S.E., M.M., selaku Dosen Wali yang selalu memberikan arahan pada saat perwalian.
8. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis dan Manajemen serta Staf Universitas Widyatama yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan.
9. Bapak Yuyun selaku Kepala Administrasi PT. Kerta Gaya Pusaka dan selaku pembimbing dilapangan terimakasih atas bimbingannya.
10. Sahabat terbaik dan ade kesayangan saya Suci yang selalu memberikan semangat.
11. Sahabat yang selalu menemani samapai tugas akhir terselesaikan Riska, Harti.
12. Terimakasih teh wita, teh tanti, a'ei, a' pandu, citra, fikri kalian selalu banyak meluangkan waktu selama ini.
13. Sahabat Sandra, Febry, Leyli, Wyna, Elga, Lena, Dessy, Satriyo terimakasih telah menjadi sahabat dan teman yang baik selama kuliah.
14. Semua temen-temen Manajemen D3 angkatan 2011 serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terimakasih atas dukungannya.

Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, terutama saya sebagai penulisnya.

Bandung, Februari 2015

Neng Rika Rismayanti