

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk dan limpahan taufik serta hidayah-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan tesis dengan judul **“Efek Mediasi Kepuasan Pelanggan dalam Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Senses Barbershop (Studi Kasus Pada Senses Barbershop Bandung)”**. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) di Sekolah Pascasarjana Universitas Widyatama Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam tesis ini masih jauh dari sempurna. Sebab itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritikan dan masukan demi perbaikan tesis ini. Tidak sedikit hambatan yang penulis temui dalam menyelesaikan tesis ini, namun atas bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak, akhirnya tesis ini dapat diselesaikan

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mohd. Haizam bin Mohd. Saudi., selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Widyatama.
2. Bapak Dr. Rizal Ramdan Padmakusumah, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Widyatama.
3. Bapak Prof. Dr. H. Obsatar Sinaga, M.Si., selaku Rektor Universitas Widyatama.
4. Ibu Dr. Mariana Rachmawati S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dukungan, masukan, motivasi, dan arahan yang sangat berguna dalam penyusunan tesis ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen-dosen yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih sudah banyak membantu penulis selama perkuliahan, atas ilmu dan wawasan yang diberikan, sehingga penulis mendapatkan ilmu pengetahuan.
6. Seluruh Staf Administrasi Akademik, Staf Perpustakaan, dan Karyawan Universitas Widyatama yang telah memberikan pelayanan yang baik selama ini.
7. Kedua orangtua tercinta, Bapak dan Ibu Rohana terima kasih banyak atas segala dukungan moril disertai dengan doa-doa yang dipanjatkan, dan juga dorongan semangat yang diberikan, ketabahan dan kesabaran serta keikhlasan sehingga penulis dapat tepat waktu menyelesaikan tesis ini.

8. Untuk Adikku Adda Nugroho dan Pamanku Dali Rinaldi yang selalu menemani, memberikan motivasi, mendukung penulis baik secara moril, maupun spiritual.
9. Sahabat-sahabat tersayang yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih banyak atas segala dukungan dan motivasinya selama ini.
10. Teman-teman seperjuangan MM Widyatama Angkatan 75 atas kebersamaan selama ini, dengan canda tawa dan duka lara yang telah dilewati bersama.
11. Sensen Barbershop, tempat dimana aku berkarya dan berkreasi dalam dunia Seni yang telah menjadi bagian dari kehidupan dan masa depan.
12. Sugar glider kesayanganku Kiky Reyen dan Jessica Luna yang selalu menemani hingga larut malam dan memberikan dukungan dan perhatian Sehingga menjadikan semangat tersendiri untuk penulis segera mendapatkan gelar Magister Manajemen.
13. Doggy kesayanganku yang selalu menemani : Farrel, Furry, Furra, Ferra, Jerry, Zhire.
14. Komunitas-komunitas sosial seperti Barbershop Bandung, KPSGI Bandung.
15. Dan semua pihak yang telah membantu penulis sehingga terselesainya perkuliahan dan penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam tesis ini, baik dari segi isi maupun penulisan. Karena itu saran dan kritik sangat membangun untuk penulisan tesis ini. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan rekan-rekan Manajemen pada khususnya.

Bandung, Maret 2020

Ane Pertiwi