

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'Alamiin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Ultrajaya Milk Industry & Trading Company, Tbk”** dapat diselesaikan.

Skripsi ini diawali oleh ketertarikan penulis pada kualitas produk yang diterapkan oleh PT. Ultrajaya Milk Industry & Trading Company, Tbk. Persaingan antar perusahaan yang semakin ketat membuat perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas mutu produknya. Dalam perkembangannya, semakin banyak aspek dalam kualitas produk yang harus diperhatikan. Kualitas produk kini sebaiknya tidak hanya membuat pelanggan puas, namun juga diupayakan membuat pelanggan loyal terhadap produk yang dihasilkan perusahaan.

Keinginan untuk serius mengerjakan tugas akhir ternyata tidak membuat pengerjaan skripsi ini menjadi mudah. Berbagai halangan dan hambatan penulis hadapi dalam pengerjaan skripsi ini. Ada kalanya rasa jenuh dan malas datang, namun kesemuanya harus dilewati untuk mencapai tahapan yang lebih tinggi.

Penulis sadari bahwa banyak pihak yang terlibat dalam penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan rasa hormat, pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Salim Munabi, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Lasmanah, SE.,MSi., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. H. Surachman Sumawiharja, S.E., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, Bandung.
4. Bapak Tendi Haruman, SE, MM., selaku ketua jurusan Bisnis dan Manajemen universitas Widyatama
5. Segenap Dosen pengajar Fakultas Bisnis dan Manajemen yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Widyatama, Bandung.
6. Seluruh staf dan karyawan Universitas Widyatama yang telah banyak membantu kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Widyatama.
7. PT. Ultrajaya Milk Industry & Trading Company, Tbk yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Bapak Radjudin Prasetyo selaku *General Affairs Manager* PT. Ultrajaya Milk Industry & Trading Company, Tbk.
9. Bapak Azwar M selaku *Marketing Manager* PT. Ultrajaya Milk Industry & Trading Company, Tbk.

10. Ibu Sani selaku *Assistant Marketing Manager* PT. Ultrajaya Milk Industry & Trading Company, Tbk.
11. Seluruh rekan terkasih khususnya Kelas F angkatan 2001 Fakultas Bisnis dan Manajemen Jurusan Manajemen Universitas Widyatama Bandung yang telah memberikan semangatnya kepada penulis.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Tidak ada yang dapat penulis katakan atau lakukan untuk menggambarkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, semoga Allah SWT berkenan memberikan balasan atas segala amal yang telah dilakukan.

Upaya maksimal dari penulis tidak menjadikan skripsi ini menjadi sempurna, segala kekurangan dan kesalahan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi pelajaran untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Bandung, Oktober 2004

Penulis