

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakatuh.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada setiap mahluk-Nya, karena atas kuasa dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan TRAC ASTRA Rent a Car BANDUNG”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan tanggapan dan saran yang sifatnya membangun untuk penyempurnaan skripsi ini, penulis juga berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat yang dapat digunakan oleh penulis maupun pembaca.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan , bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Dr. Mariana Rachmawati, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktunya dan memberikan masukan arahan bimbingan kepada penulis dengan sabar, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Prof. DR. Hj. Koesbandijah, A.K., M.S., AK. Alm selaku Ketua yayasan Universitas Widyatama terimakasih atas segala ilmunya.
3. Bapak DR. Mame S.Sutoko, Ir. D.E.A selaku Rektor Universitas Widyatama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.

4. Ibu Sri Astuti Prataminingsih, S.E, M.A. Selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama yang telah membimbing dan memerikan masukan kepada penulis
5. Ibu Hj. Wien Dyahrini R., S.E., M.S. selaku ketua program studi bisnis dan manajemen Universitas Widyatama yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penulisan skripsi ini
6. Bapak Rian Kurniawan, S.E., M.M., Selaku Wakil Ketua Program studi bisnis dan manajemen universitas widyatamayang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penulisan skripsi ini dan membantu dalam lain hal.
7. Bapak Ku'at dan staf prodi terimakasih atas semua bantuannya.
8. Seluruh Staff Akademik yang memberikan senyum terindah dan pelayanan-pelayanan yang sangat membantu dalam perkuliahan maupun penyelesaian skripsi
9. Seluruh Staff pengajar Fakultas Bisnis dan Manajemen yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan yang sangat berguna bagi penulis selama berkuliah di Universitas Widyatama
10. Seluruh Staff perpustakaan dan Administrasi yang telah memberikan bantuan dalam mengerjakan skripsi ini
11. Ibunda Rosmanetty BR. dan ayahnda Yusri said tercinta atas segala pengorbanan moril, materil, keringat, doa dan air matanya.
12. Kakak tersayang Nora Amelia dan Maya Vendila atas segala pengorbanan, dukungan dan doa.
13. Keluarga terkasih atas semua dukungan yang tidak pernah putus.
14. Kekasih tersayang Padly Sudirman S.Kom atas dorongan dan dukungannya.
15. Serta seluruh pihak yang membantu penyelesaian Skripsi ini yang tidak dapat penulis cantumkan namanya satu persatu.

16. Para pelanggan TRAC ASTRA Rent a Car Bandung yang telah bersedia menjawab kuesioner yang penulis sebarakan sehingga sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Seluruh sahabat khususnya Nisa Fadila, Benny Buburanda S.H, Agus Ashari, Adnan Sidik, Jacky Buburanda, dan seluruh sahabat yang tidak dapat penulis cantumkan namanya satu persatu.
18. A Ajat, Opik, Ukik, terimakasih telah membantu penulis dalam hal apapun.
19. Terimakasih kepada semuanya yang penulis tidak bisa jabarkan 1 demi 1.
Terimakasih buat semuanya

Akhirnya penulis mendoakan agar Tuhan Yang Maha Esa Memberikan balasan yang lebih baik lagi kepada semua pihak yang telah terlibat dalam membantu terselesaikanya skripsi ini. Dan semoga skripsi yang telah dibuat oleh penulis menjadi hal yang berguna dan dapat diamalkan oleh semua pihak.

Wassalam 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakatuh

Bandung, Juli 2013

Penulis

Nia Wulandari