

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Peran Nilai Pelanggan Dalam Memediasi Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perpustakaan Universitas Widyatama Bandung)". Adapun tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Magister Manajemen pada Universitas Widyatama.

Diharapkan tesis ini dapat bermanfaat bagi manajemen perpustakaan Univeristas Widyatama dalam mengambil keputusan dimasa yang akan datang dan juga bagi para peneliti perpustakaan. Tesis ini membahas mengenai dimensi-dimensi Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan serta bagaimana peran Nilai Pelanggan dalam memediasi hubungan antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan. Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan, baik dalam pengumpulan data, tata cara penyusunan, pembahasan masalah, serta penyajiannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala kritik dan saran untuk dijadikan petunjuk dan masukan bagi penulis.

Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu di dalam penyusunan tesis ini, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Mame S. Sutoko, Ir., DEA., selaku Rektor Universitas Widyatama
2. Ibu Dr. Dyah Kusumastuti, Ir., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama
3. Bapak Prof. Dr. H. Maman Kusman, SE., MBA., selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Widyatama.
4. Bapak Dr. H. Obsatar Sinaga, M.Si., selaku Sekertaris Program Magister Manajemen Universitas Widyatama
5. Bapak Dr. A Gima Sugiama, SE., MP., dan Bapak Dr. Zulganef, Drs., MM., selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, yang telah membimbing, mengarahkan, membantu, meluangkan waktu serta memberikan pelajaran yang sangat berharga untuk penulis.
6. Seluruh dosen Magister Manajemen Universitas Widyatama yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Ibu Yeni Maya Dora, ST, MM dan Mbak Fenny yang telah banyak membantu penulis.

8. Seluruh Pimpinan dan Staf Perpustakaan Universitas Widyatama atas kesediaan dan dukungan kepada penulis dalam membantu kelancaran tesis ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu di dalam penyelesaian tesis ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, Agustus 2012

Cucu Hodijah