

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Citi Trans”

Maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama. Penelitian yang dilakukan penulis telah memberikan wawasan baru yang dapat penulis peroleh. Selain itu juga dapat menerapkan ilmu yang penulis miliki untuk menyelesaikan permasalahan yang ditemukan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan serta dukungan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibunda, Ayahanda dan Kakakku atas do'a dan dukungannya yang telah diberikan sejak penulis lahir hingga sekarang.
2. Bapak Iwan Ridwansyah, S. E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan bimbingan, pengarahan dan saran hingga selesainya penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Hj. Dyah Kusumastuti, Ir., M. Sc. Selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
4. Ibu Siti Komariah, S. E., M. M., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
5. Ibu Prof. Dr. Hj. Koesbandijah Abdul Kadir, S. E., M. S., Ak, (Alm) selaku ketua badan pengurus yayasan Widyatama.
6. Bapak Prof. H. Mame S. Sutoko, Ir., D. E. A., selaku rector Universitas Widyatama.

7. Bapak Okky Rizkia Yustian, S.E., M.M ,selaku Dosen Wali .
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Universitas Widyatama Bandung yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan di Universitas Widyatama.
9. Seluruh Staf Administrasi dan juga seluruh karyawan perpustakaan Universitas Widyatama yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
10. Bapak Daniel, Ibu Inda dan Ibu Nurul selaku pihak dari Citi Trans Travel yang telah memberikan arahan serta dapat bekerjasama dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan.
11. Bapak Meriza Hendri, S.Ip., M.M.,selaku dosen Pojok Bursa dan Pembina IMA SC UTama terimakasih atas pelajaran, ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama ini.
12. Bapak Ryan Kurniawan, S.E., M.M., Bapak Gallang Perdhana Dalimunthe, S.E., M.M., selaku dosen Pojok Bursa yang telah bersedia berbagi ilmu dan pengalaman selama penulis menjadi mahasiswa.
13. Semua teman-teman Pojok Bursa, IMA, Tim Debat Universitas Widyatama dan semua alumninya yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih atas do'a dan dukungannya, "Terus berprestasi ya teman-teman."
14. Untuk sahabat-sahabat Aulia Risky, Aulia Repati, Agnes, Dwimayanti, Karin, Lucky, Marsha, Selvina, Syifa, Tia, Yessi terimakasih atas dukungan dan do'anya, "*I hope that we'll still be together and see everyone of us stepping our feet to the next chapter of our life.*"
15. Untuk teman-teman seperjuangan FBM angkatan 2010 juga teman-teman satu Ayah bimbingan terimakasih atas semua dukungan dan kerjasamanya pada saat masa-masa perkuliahan dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Untuk Ibu Popi Nursopia dan Pak Budhi Agoes Salim serta teman-teman Beswan Djarum angkatan 28 regional Bandung dan seluruh Indonesia yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih atas dukungannya, "Sukses untuk kalian semua."

17. Mbak Vivie Novidia selaku pengajar *announcer*, “Terimakasih atas pelajaran dan *sharing* pengalamannya. Sukses terus Master.”
18. Teman-teman Number One Course, Tim Hamba Allah, Oz Cool School atas dukungannya, “Sukses selalu untuk kita semua.”
19. Kepada semua pihak yang turut memberikan bantuan moril dan materil, sesungguhnya penulis tidak dapat membalas, kecuali do’a semoga Allah SWT membalas dengan balasan yang jauh lebih baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, namun penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan serta penyempurnaan skripsi.

Besar harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Bandung, 29 Januari 2014

Penulis,

Dessy Mutia Fatima