

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas berkat rahmat dan hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Taksi Blue Bird Reguler Di Kota Bandung)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat akademis dalam penyelesaian program Sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.

Dalam penyusunan skripsi ini Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga tercinta, Ibu Sarti, Ayah Jumri SE., M.Si, Adik Fikri Reza Azhari dan Zulkifli Reza Algifari, karena berkat doa, dukungan, dan kasih sayang yang sangat tulus kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi ini,
2. Ibu Mariana Rachmawati, Dr., S.E., M.M., selaku dosen pembimbing atas semua bimbingan, pengarahan dan petunjuk kepada penulis di dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini,
3. Alm Ibu Prof. Dr. Hj. Koesbandijah., A.K., S.E., M.S., Ak., selaku ketua Badan Pengurus Yayasan Universitas Widyatama Bandung,
4. Bapak Dr. H. Islahuzzaman, S.E., M.Si., Ak., C.A., selaku Rektor Universitas Widyatama Bandung,
5. Bapak Nugroho Juli Setiadi, S.E., M.M., Ph.D., selaku Dekan Program Studi Manajemen S1 pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama,
6. Bapak Ryan Kurniawan, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama,
7. Seluruh staf pengajar Fakultas Bisnis dan Manajemen serta karyawan Universitas Widyatama,

8. Kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian hingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Sandy Miftah Toriq, Bayu Rachmadi, Lisandi Arinta, Irfan Aziz, Wiradika Adiwijaya, Suci Kurniasih, Rio Oktora dan semua sahabat-sahabatku yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
10. Isma Hanifa Ma'ruf yang selalu mendukung dan memberi perhatian untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
11. Lisa Handini, Hayu Nurita, Andi Bangsawan, Junjun Koswara, dan Rizqi Gumilang, Muhammad Rammandhani, Bagus Rahmat Santoso, Agung Prasetya, Meli Anjani, dan Fakhry Husni atas dukungan moral dan saling bertukar pikiran dengan penulis selama ini.
12. Teman – teman seperjuangan di kelas ekstensi Manajemen S1 Reguler B Universitas Widyatama angkatan kedua yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas persahabatan dan dukungan selama ini.
13. Keluarga besar Uliners, Satuan Pelajar Mahasiswa Pemuda Pancasila (SAPMA PP) komisariat YP Telkom, Telkom Unit Bulutangkis Club (TUBC), dan TATIB Telkom 2012 atas dukungan moral kepada penulis.
14. Semua pihak yang telah turut mendukung, berpartisipasi, menyemangati, dan mendoakan penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih ada kekurangannya. Untuk itu Penulis mohon kritik dan saran dari pembaca, supaya Penulis dapat menjadi lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi maupun referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung Maret 2016.

Rifqy Reza Rachmansyah