

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Operasional pada Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi kasus pada pelanggan PT NUR RACHMADI BERSAMA (Baraya Travel)”**.

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 pihak-pihak yang membutuhkan referensi tentang pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pelanggan dan juga bagi para peneliti perpustakaan.

Tesis ini membahas mengenai pengaruh unsur-unsur kualitas layanan dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas 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, saran untuk dijadikan masukan bagi penulis dan perbaikan dimasa mendatang.

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. Ibu Dr. Dyah Kusumastuti, Ir., M.Sc., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Widyatama
2. Bapak Sunardi S. Brahmana, SE. MT, Ph.D, selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Widyatama.
3. Bapak Dr. Zulganef, Drs., MM., dan Ibu Sri Astuti Pratmaningsih, S.E., M.A.,Ph.D selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, yang telah membimbing, mengarahkan, membantu, meluangkan waktu serta memberikan pelajaran yang sangat berharga untuk penulis.
4. Ibu Rifa, selaku leader operasional pada PT NUR RACHMADI BERSAMA (Baraya Travel) yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian di Institusinya.
5. Seluruh dosen Magister Manajemen Universitas Widyatama yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen Universitas Widyatama angkatan 33 atas berbagai dukungan dan kerjasamanya selama masa perkuliahan hingga penyusunan tesis.
7. Orang tua dan saudara penulis yang telah memberikan dukungan moril dan mengajarkan nilai-nilai kehidupan selama ini.
8. Istri dan anak-anak penulis yang selalu memberikan dukungan moril untuk bisa menyelesaikan penyusunan tesis ini sesuai tenggat waktu.
9. Berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan tidak bisa disebut satu persatu hingga penulis bisa menyelesaikan program pasca sarjana ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Agustus 2015

Penulis,

Luthfi Thamrin

