

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH *SERVICESC*AP*E* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi Pada Pelanggan Bus Primajasa *Executive Trayek Bekasi – Bandung*)”**. Penulisan Skripsi ini merupakan persyaratan akademis untuk menyelesaikan program Studi S1 Administrasi Bisnis di Universitas Telkom dan memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

Selama pelaksanaan dan penyusunan Skripsi ini terdapat banyak rintangan, namun penulis memperoleh banyak masukan dan bantuan, dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

- 1) Bapak H. Ajang Suhandi dan Ibu Hj. Dede Siti Supiati selaku orang tua penulis yang telah memberikan bantuan doa, tenaga, materi, serta motivasi yang tak terhingga kepada penulis.
- 2) Saudara – saudara penulis kakak Siti Suhartini dan adik – adik tercinta Siti Yuliani dan Hanifa Zahra Nurcahya, yang selama ini selalu memberikan semangat dan tawa ceria kepada penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.
- 3) Ibu R. Nurafni Rubiyanti, SMB., MBA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, dan nasihat yang sangat bermanfaat bagi penulis sejak awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
- 4) Perkumpulan The Joko, Muhammad Rajaiswan, Ade Rahman, Reza Dwi Saputra, Feisal Hasyim, Nur Iqbal, Fahmi Fadillah, Ahmad Dhani Fauzi dan Syaban Senjaya yang selalu memberikan canda tawa yang tidak dapat terlupakan oleh penulis.

- 5) Pak Iwan selaku sesepuh di kontrakan penulis yang selalu memberikan hiburan dengan lawakannya dan nyanyian dengan gitar bututnya.
- 6) Rekan – rekan seperjuangan angkatan 2010 khususnya ADBIS A yang tidak bisa saya sebutan satu persatu serta rekan – rekan mahasiswa lainnya akang, teteh, adik – adik mahasiswa yang telah memberikan pengalaman kuliah yang tak terlupakan selama ini.
- 7) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap agar Allah SWT membalas kebaikan dan jasa semua pihak yang telah bekerja sama dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya rekan – rekan mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 27 Agustus 2014

Penulis