

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir sebagai prasyarat kelulusan S1 Manajemen ini dengan judul : ” Pengaruh Bauran pemasaran *Non-tradisional (People, Process, Physical evidence)* terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan Bengkel di CV.Mitra Jaya Honda Bandung.

. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki.

Penulisan dan penyusunan Tugas akhir ini tidak akan selesai dengan lancar tanpa bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun secara tidak langsung dari semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya Kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Ina Primiana., SE., MT. Selaku Ketua STIE EKUITAS.
2. Bapak Dr.rer.nat. Martha Fani Cahyandito, M Sc, CSR Selaku Wakil Ketua 1 Bidang Akademik STIE Ekuitas
3. Bapak Dr. Sudi Rahayu, SE, MM Selaku Wakil Ketua II Bidang Administrasi Umum STIE Ekuitas
4. Bapak Dr. Herry Buchory, SE, MM Selaku Wakil Ketua III Bidang Kemahasiswaan STIE Ekuitas dan selaku Wali Dosen dari Penulis terimakasih atas arahan dan bimbingan selama ini.

5. Bapak Dr. Anton Mulyono Azis, SE., MT. Selaku Ketua Prodi Studi S-1 Manajemen
6. Ibu Maya Irjayanti, SE.MBA. Selaku Sekretaris Studi S-1 Manajemen
7. Bapak Teguh Iman Basuki, S. Kom.,M.M. Selaku dosen pembimbing penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Staff B.A.U & B.A.A.K STIE EKUITAS yang telah membantu dalam mengurus proses administrasi perkuliahan penulis.
9. Bapak Deni selaku Kepala Cabang CV.Mitra Jaya Honda Bandung yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan yang bersangkutan.
10. Kepala Bengkel bagian pelayanan purna Jual di CV.Mitra Jaya Honda Bandung.
11. Bapak Surya selaku *Service Quality Person* CV.Mitra Jaya Honda Bandung yang telah mendukung dan membimbing penulis dalam melakukan penelitian di perusahaan yang bersangkutan.
12. Bapak Devi selaku SA (*Service Advisor*) CV.Mitra Jaya Honda Bandung yang telah mendukung dan membimbing penulis dalam melakukan penelitian di perusahaan yang bersangkutan.
13. Serta seluruh Karyawan di CV.Mitra Jaya Honda Bandung yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
14. Yang tercinta dan tersayang Almarhumah Mama Entin Yuhani,Amd.,Keb. yang selalu mendoakan, berjuang, dan mendukung anakmu ini dalam proses menggapai cita-cita ini.

15. Yang terkasih dan tercinta calon imamku Mohamad Iqbal Nugraha.,Amd. yang selalu memberikan doa, menemani, memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

16. Yang tersayang adiku Lia Meilani Agustina yang selalu menemani dan membantu penulis hingga larut malam dan pagi dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini

17. Bibi Lilis Nurhayati, Mang Amir Zaelani.,SH., Mama Rosita dan Bapa Sobandi yang selalu medoakan dan memberik semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

18. Dan seluruh keluarga besar lainnya yang selalu mendoakan dan mendukung penulis.

19. Sahabat-sahabatku Nisa Khoerunisa, Mey Mey Melinda, Syara Aryanti Pertiwi, Sri Gina Sonia, Vina Peliana, Nika Anita, Erlin Mardiyah, Muti Mutiara, serta rekan-rekan yang lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis sangat menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, maka dari itu segala kritik dan saran sangat penulis harapkan guna memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini.

Bandung, 22 Januari 2015

Penulis