

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirohim*

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah mencurahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi guna memenuhi tugas akhir di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ekuitas Bandung. Adapun judul skripsi yang diangkat oleh penulis yaitu **PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA VASELINE HAND & BODY LOTION (SURVEY DI GRIYA UJUNG BERUNG).**

Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian strata satu (S1) jurusan manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ekuitas Bandung.

Penulis membuat penelitian ini dengan menganalisis data dari perusahaan dan lapangan yang telah dilakukan. Tentu saja dalam proses kegiatan menyusun penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan pihak-pihak yang terkait dalam menyelesaikan segala hambatan dan tantangan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi, masih terdapat kekurangan dan kelemahan-kelemahan yang ada didalamnya. Hal tersebut mengingat keterbatasan waktu dan informasi serta pengetahuan yang diperoleh penulis, oleh karena itu segala saran dan kritik dari pembaca yang bersifat membangun akan penulis terima sebagai bahan masukan yang berarti

sehingga diharapkan dalam penyusunan karya ilmiah lainnya penulis dapat menyusun lebih baik sehingga penulisan penelitian atau skripsi ini menjadi lebih sempurna.

Pada kesempatan yang baik ini pekenankan penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam kegiatan penulisan skripsi. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Ina Primiana, SE., MT. Selaku Ketua STIE Ekuitas.
2. Dr. Rer. Nat. M. Fani Cahyandito, SE., MM. Selaku Wakil Ketua I STIE Ekuitas.
3. Bapak Dr. Herry Achmad Buchory, SE., MM. Selaku Wakil Ketua II STIE Ekuitas.
4. Bapak Dr. Sudi Rahayu, SE., MM. Selaku Wakil Ketua III STIE Ekuitas.
5. Ibu Maya Irjayanti, SE., MBA. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen STIE Ekuitas.
6. Ibu Mirza Herdismarlina Yuneline, ST.,MBA. Selaku Sekretaris Program S1 Manajemen STIE Ekuitas.
7. Bapak Deni Hamdani, SE., MSi. Selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan kepada penulis, memberikan solusi selama mengerjakan skripsi dan selalu memberikan kritik dan saran agar dapat membangun penulis agar lebih baik.
8. Bapak Dani Dagustani, Ir., MM. Selaku Wali Dosen yang selalu senantiasa memberikan kritik dan saran yang membangun penulis dan memberikan semangat agar penulis dapat selalu berusaha lebih baik.

9. Seluruh pegawai BAAK, BAU, dan perpustakaan yang telah membantu dalam proses administrasi.
10. Seluruh dosen STIE Ekuitas yang telah memberikan ilmu dan motivasi bagi penulis.
11. Ibunda dan Ayahanda tercinta Yetty Sumiyati dan Sugiyanto yang tak pernah lelah memberikan dukungan dan motivasi serta mendoakan kepada penulis.
12. Terimakasih untuk Griya Ujung Berung yang telah memperkenankan penulis untuk melakukan penelitian, sehingga penulis mendapatkan data yang diharapkan.
13. Penulis juga ucapkan terimakasih banyak untuk PT. Pandawa Utama Sejati Bandung karena dengan bergabungnya penulis disana, penulis mendapatkan banyak pengalaman mengenai pemasaran dan penulis dapat menganalisis suatu fenomena dari produk Vaseline hand & body lotion.
14. Keluarga besar tersayang terutama adik dan kakak tercinta Putri kusumaningtyas dan Phasa Migianto Osma yang telah mendukung penulis dalam segala hal yang positif, dan selalu membantu penulis dalam menghadapi masalah dan Maya juga Kenzie yang selalu membuat penulis senang.
15. Asep Miftahudin terimakasih telah mendampingi penulis dalam mengerjakan skripsi, memberikan motivasi serta semangat agar tidak menyerah.
16. Sahabat terbaik Tresna, Novan, Naina, Dila, Efa, Erlin, Yayu, Rizkia, Yuke, Anggi, Viona. terima kasih telah mengingatkan penulis untuk selalu

konsisten dalam mengerjakan skripsi ini dan selalu memberikan semangat pada hidup penulis.

17. Teman sekelas di Ekuitas Teddy Trika, Shandy, Siska, Ney, Henny, Oby, Doddy, Riza, Gita, Shinta, Ghea, yang selalu membuat suasana kelas menjadi ceria dan tertawa.

18. Seluruh teman-teman mahasiswa S1 Manajemen STIE Ekuitas angkatan 2011-2012

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini belum sempurna baik dari segi pembahasan maupun dari segi penulisannya. Akhir kata penulis berharap hasil penelitian yang telah dilakukan dapat bermanfaat bagi masyarakat dan perusahaan yang membutuhkan. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat atas jasa serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bandung, 28 Juli 2015

Riska Puspaningtyas