

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi sesuai dengan waktu yang telah diharapkan yang berjudul “Pengaruh Orientasi Pasar terhadap Nilai Pelanggan serta Implikasinya terhadap Kepercayaan Pelanggan (Studi pada Kereta Api Lodaya)”.

Karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman serta kesempatan yang ada, penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih jauh dari ke sempurnaan. Dengan ini peneliti menyadari bahwa kelancaran proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, arahan, dan petunjuk serta kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Putu Nina Madiawati, ST., MT., MM selaku pembimbing penyusunan skripsi. Terima kasih atas kesabaran, bimbingan, arahan, waktu, semangat, dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Farah Oktafani, SE., MM dan Bapak Arry Widodo, SE., MM, selaku penguji proposal skripsi dan skripsi. Terima kasih atas saran, bimbingan, dan ilmu yang diberikan kepada penulis.
3. Ibu Citra Kusuma Dewi, SE., MBA. Selaku ketua program studi Administrasi Bisnis.
4. Bapak Ujang Syandra selaku pembimbing kegiatan penelitian skripsi di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.

5. Seluruh karyawan di bagian pemasaran penumpang EPM, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung, yang telah membantu penulis selama pelaksanaan kegiatan penelitian skripsi.
6. Kedua orang tua, Bapak Uhro dan Mamah Rustini atas kasih sayang, semangat, doa yang tidak henti-hentinya, serta segala bentuk pengorbanan. Hanya ucapan terima kasih dan kasih sayang yang dapat ananda berikan.
7. Kakaku Moch. Surya Budimansyah, yang selalu memberikan dukungan, semangat, cinta dan kasih sayang beserta doa untuk penulis.
8. Rekan seperjuangan sekaligus sahabat tercinta di bangku kuliah “Friends Family” Aditya Rizka Utama, Edwin Maulana Yusuf, Eltesar Ferari, Hening Galih Prabani, Linggani Candra Kirana, M. Ardi Feri, Nyndira Syafura, Okta Pramana, Siti Noormida, Vesthy Nabilla, dan Vicky Yarusta atas dukungannya selama ini, canda tawa, semangat yang tiada henti, kekeluargaan dan kebersamaan dalam suka dan duka, kalian semua amazing.
9. Sahabat sejak dibangku sekolah Cindy Agustina, Diana Suheri, Novia Permatasari, Fersha Dewi Permatasari, Sally Nurhanisyah, Rengganis Putri Tarina, sahabat sekaligus keluarga sejak dibangku sekolah sampai sekarang yang selalu ada sebagai tempat bertanya maupun berbagi. Terima kasih untuk semua canda tawa, dukungan, semangat, bantuan, saran dan tentunya doa yang selalu mengiringi.
10. Teman-teman Administrasi Bisnis 2011 dan teman-teman Adbis kelas C 2011 yang telah membantu memberikan masukan kepada penulis selama penulisan penelitian skripsi ini.
11. Keluarga “TEBS CHOIR” yang sudah memberikan banyak pengalaman yang amat sangat berharga untuk penulis selama berada di Universitas

Telkom. Dimanapun kalian berada Terima kasih atas semua canda tawa, suka duka, semangat, dan doanya.

12. Seluruh jajaran Telkom University beserta seluruh karyawan yang telah membantu kelangsungan kegiatan perkuliahan, hingga penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
13. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu selama penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, baik yang disengaja maupun tidak disengajak, karena keterbatasan serta pengalaman yang peneliti miliki, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas yang membutuhkan.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat juga ridhonya dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandung, 23 Juni  
2015

Yang membuat pernyataan,

Siti Maesarah

1203110119