

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, Allahumma Shalli 'ala Muhammad wa'ala alihi Muhammad

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Taksi Gemah Ripah Berdasarkan Variabel *Servqual, Price, dan Corporate Image***” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 Jurusan Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Allah SWT** yang selalu ada disisi penulis, memberikan kemudahan, kekuatan, kesabaran, serta memberikan jalan terbaik sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Puji syukur penulis panjatkan atas segala Rahmat dan Ridho-Nya.
2. **Kedua orang tua** tercinta, terima kasih banyak atas doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan selama ini. Sampai kapan pun penulis tidak akan bisa membalas semua kebaikan yang telah **papa** dan **mama** diberikan.
3. **Seluruh keluarga besar tercinta**, kakakku **Virani**, adik-adikku **Irfan** dan **Aghan**, yang selalu menyemangati dan menghibur penulis. Semoga kita menjadi orang sukses dan membanggakan orang tua. **Nenekku** tersayang yang selalu memberikan perhatian dan mendoakan penulis.
4. **Bapak Agus Achmad Suhendra, Ir., MT**, selaku Pembimbing I penulis, terima kasih banyak atas waktu, ilmu, dan kemudahan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. **Ibu Amelia Kurniawati, ST., MT**, selaku Pembimbing II penulis, yang telah berbagi ilmu serta memberi banyak masukan dan pengalaman yang sangat luar biasa. Terima kasih banyak.
6. **Bapak Mumu Natapriatna, Ir., MBA**, selaku Pembina TA1 yang telah sangat sabar dan baik hati, sehingga topik Tugas Akhir ini dapat disetujui dan diselesaikan oleh penulis
7. **Bapak Hendratno SE., AKT., MM, Bapak Muhammad Iqbal, ST., MM, dan Ibu Murni Dwi Astuti, ST.**, selaku dosen penguji sidang, terima kasih atas waktu, saran, dan nilai kelulusan yang sangat berharga yang telah diberikan kepada penulis.
8. **Ibu Dr. Luciana Andrawina**, selaku dosen penguji seminar, terima kasih atas masukan, nasihat dan motivasi yang luar biasa kepada penulis.
9. **Ibu Dr. Dida Dyah Damayanti**, selaku dosen wali yang telah membantu dan mengarahkan penulis melewati prosedur-prosedur selama menjalani perkuliahan.
10. **PT. Tara Megah Muliatama**, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian ini. **Bapak Setyohadi** selaku pembimbing lapangan,

terima kasih atas waktu yang telah diberikan selama membantu dan berbagi ilmu dengan penulis.

11. **Vina** dan **Andi** yang selalu memberikan saran, masukan, dan inspirasi yang sangat berharga. Terima kasih sudah sangat sabar menjadi teman untuk penulis berdiskusi. Bantuan kalian sangat berarti. Terima kasih banyak.
12. **Firman, Danar, Mas Resha, Dhea, Mukti, Ka Bogel, Ka Iwan, Aeni, Ghana**, yang telah banyak memberikan bantuan berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya. **Dessy**, terima kasih banyak telah membantu dalam melewati proses kelulusan.
13. **Aga**, terima kasih banyak atas perhatian, doa, dukungan, dan kebaikan selama ini, selalu berusaha sabar dan menjadi penyemangat penulis, menghibur dan memberikan bantuan yang sangat luar biasa.
14. Sahabat-sahabatku tersayang, marchans: **Putri** dan **Annisaa. Vina, Dila, Evan**, yang selalu bersama-sama dari awal sampai akhir perkuliahan, melewati suka dan duka bersama, juga **Shinta** yang menjadi teman berbagi cerita, tetapi menghilang saat-saat tahun terakhir. Terimakasih banyak semuanya. *I heart you all.*
15. Teman-teman seperjuangan bimbingan: **Acil, Lia, Tiara, Bima, Budi, Dhani, Rindu, Ririn**, terima kasih atas kebaikan dan semangat yang telah diberikan.
16. **Rekan-rekan IMA SC IT Telkom, IAA, Olimpiade, Indi Rose, Unity Night, SAKTI, PDKT, rekan kelompok tugas dan praktikum**, semuanya terima kasih telah bersama-sama berjuang dan saling membantu satu sama lain, telah memberikan dan berbagi pengetahuan dan pengalaman hidup yang luar biasa.
17. **Teman-teman Asrama Putri, Rumah Ceria, kostan Pondok Sagita, Sukapura, dan Pondok Felicia**, terima kasih telah menemani dan menjadi teman hidup penulis selama menjalani kuliah di IT Telkom. Senang bisa bertemu kalian semua disini.
18. **Teman-teman TI-31, TI-31-05**, dan penghuni **Ged. C Lt.3**, semoga kita semua sukses di dunia dan akhirat. Amin.
19. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah sangat berjasa dalam pembuatan tugas akhir ini. Terima kasih banyak.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin.

Bandung, Agustus 2011

Penulis