

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan kasih karunia yang telah dilimpahkan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Angkutan Barang (Studi Kasus pada PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung Tahun 2018)" sebagai salah satu syarat kelulusan penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di program studi D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan; Universitas Telkom untuk mendapatkan gelar Ahli Madya.

Penulis menyadari bahwa penulis tidak akan mampu menyelesaikan tugas ini tanpa adanya bimbingan, bantuan, doa, semangat, dan motivasi dari banyak pihak. Oleh sebab itu, dengan segala ketulusan hati, pada lembar ini, penulis secara khusus ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung.

1. Ibu Sri Widaningsih, S.Psi., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan untuk memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memotivasi penulis serta memberikan nasehat yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
2. Bapak Joko selaku Manajer PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung. Terimakasih banyak atas kesediaan waktu dan bantuannya telah bersedia memberikan data-data perusahaan yang diperlukan penulis. Dan juga para staf serta pegawai PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung yang sangat ramah selama penulis melakukan penelitian ini.
3. Bapak Ganjar Mohamad Disastra, S.H., M.M selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran.
4. Ibu Nellyaningsih, Dra., MM selaku Dosen Wali yang sabar banget dan selalu tersenyum dalam memberikan motivasi serta nasehat kepada penulis selama kurang lebih 3 tahun perkuliahan

5. Mama dan Papa yang sangat penulis kasihi dan cintai yang selalu memberikan cinta, doa, dukungan, dan semangat kepada penulis kapanpun dan dimanapun serta Bang Olo dan Jubet yang selalu penulis rindukan, terimakasih banyak atas *video call* yang menghibur dan menyenangkan selama *long distance brother sister-ship* ini. Tugas Akhir ini tidak bisa selesai dengan baik tanpa doa dan semangat dari kalian.
6. Richa, Cici, Nael, Roy, Tirto, Yandi, dan teman-teman baikku nun jauh disana, yang selalu memberikan semangat dan doa yang membuat selalu rindu untuk pulang dan bertemu kalian. Menjadi tempat penulis bersandar ketika letih dengan urusan perkuliahan. Terimakasih banyak sayang-sayangku.
7. Erika, Anggita, Shinta, Sandy, Ck, Reza teman susah senang selama kurang lebih 3 tahun perkuliahan. Terimakasih banyak uda jadi keluarga penulis selama di Bandung. Bantuin dalam banyak hal, jadi tempat cerita paling nyaman, nemanin kesana-kemari, ngerawat waktu sakit, dan selalu memberikan semangat terutama dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. *I love you so much guys.*
8. Nita, Claudia, Bunga, Stef, teman-teman terbaik hati yang selalu ada. Terimakasih sudah sangat baik, sangat sabar dan selalu memberikan semangat kepada penulis. *Words can't even express how I love these people. Thank you!*
9. Dana, Resi, Widy, Dewi, Fitria, Anisa, teman-teman cantik nan soleha yang telah bersama-sama sejak semester dua. Terimakasih banyak atas waktu dan pertemanan yang sangat singkat namun bakal panjang ini. Tetaplah seperti ini, nanti kalau sudah berpisah jangan saling lupa ya.
10. Yolanda, teman susah senang selama mengerjakan Tugas Akhir ini. Terimakasih banyak atas bantuan ide-ide dan semangatnya.

11. Keluarga besar D3 Manajemen Pemasaran khususnya Marketing 03 yang telah menjadi keluarga baru penulis dan memberikan doa serta dukungan selama mengeyam pendidikan di Universitas Telkom.
12. Keluarga Mahasiswa Katolik (KMK) yang juga telah menjadi keluarga baru penulis. Terimakasih banyak sudah menjadi ‘rumah’ bagi penulis selama di perantauan ini.
13. Serta pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah mendukung penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Terimakasih banyak, kiranya Tuhan selalu memberkati kita semua.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan di dalam Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bisa memberikan manfaat bagi pembaca khususnya di bidang Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.

Bandung, 28 Juni 2018

Sonya Friana Simbolon