

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang selalu menyertai setiap langkah peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA LAUNDRY TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**" (STUDI KASUS MAMA LAUNDRY DI BANDUNG).

Penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, ketidak sempurnaan tersebut disebabkan oleh kemampuan, pengetahuan serta pengalaman peneliti yang masih terbatas. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan bagi kemajuan dimasa yang akan datang. Skripsi ini dapat terselesaikan tentu dari bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan dan kemampuan peneliti dalam menyusun penelitian ini. Namun dengan segenap kemampuan yang ada serta bantuan dari berbagai pihak, peneliti terpacu untuk menyelesaikan skripsi ini semaksimal mungkin. Untuk itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat **Ibu Dr. Trisa Nur Kania, Msi.Si** selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan menyumbangkan idenya kepada peneliti. Tidak lupa peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Azhar Affandi, S.E., M.Sc. selaku Rektor Universitas Pasundan.
2. Bapak Dr. Kunkunrat, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
3. Bapak Dr. Rasman Sonjaya., S.Sos., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Belmawabud Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan
4. Ibu Dr. Mira Rosana.,M.Pd selaku Wakil Dekan Bidang PERKESIT Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
5. Ibu Dr. Ida Hindrasah S.Sos., M.M., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang P2IKERFUN Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan
6. Ibu Dr. Siti Patimah, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
7. Ibu Dr. Yanti Purwanti, S.Sos., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
8. Ibu Dr. Trisa Nur Kania, M.Si, selaku Ketua Koordinator Laboratorium Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
9. Bapak Dr. Dindin Abdurohim Brata Sonjaya MM.,M.Si dan Bapak Dr. Heri Erlangga M.Pd selaku dosen penguji, yang telah memberikan masukan berharga dalam penyempurnaan skripsi ini.

10. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
11. Pihak Mama Laundry yang telah memberikan izin, informasi, serta arahan bagi peneliti.
12. Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta Bunda Wiky Puspa Dewi dan Ayah Dendi Suhendra yang telah memberikan doa dan kasih sayangnya. Skripsi ini adalah persembahan kecil saya untuk kedua orangtua saya. Ketika dunia menutup pintunya pada saya, ayah dan ibu membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka hati untukku. Terima kasih karena selalu ada untukku.
13. Terima kasih kepada adik saya yang telah membantu dan memberi dukungan dan motivasi bagi peneliti dalam penyusunan ini.
14. Terima kasih kepada NPM 202040140 perempuan ini yang selalu aku sebut cantik. Dia yang pemalu dan bahkan tidak mengakui bahwa dirinya memiliki begitu banyak keistimewaan. Dia yang sempurna seringkali membuatku takjub dan bangga tentang dirinya. Tak habis-habis diri ini bersyukur atas kehadiran dirinya. Aku tidak berharap banyak tentang hari itu, namun yang aku harapkan selalu adalah diri ini dapat terus bersamanya. Bersama perempuan cantik dengan segala keistimewaan dalam dirinya.
15. Terima kasih untuk sahabat saya Rosi Dayani yang membantu dan menemani saya dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih.

16. Terima kasih untuk sahabat saya Irfan Maslachuddin Kamal yang selalu menyemangati saya saat pembuatan penelitian ini. Terima kasih.
17. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya “Barudak Big Sadaya” yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Khususnya yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada peneliti.
18. Terima kasih untuk sahabat-sahabatku di RG (Rumah Garengseng) Aditya Septiansyah (Jambe), Diki Hidayat (Enu), Afrizal Alamsyah (Ijul), Akmal Muzaki (Boheng), Cahya (Musang).
19. Serta terima kasih kepada semua pihak yang terlibat yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah mendoakan agar tugas akhir ini selesai dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa usulan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Terima Kasih

Wassalamualaikum Wr. Wb

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS DIRI

Nama : Mochamad Raffa Alif Priya Attalah

Tempat Tanggal Lahir : Bandung, 1 Maret 2002

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat : Jl Mars Raya No.46 Margahayu Raya Rt 01/Rw
05 Kecamatan Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat,
Indonesia.

No. Tlp 089519804801

IDENTITAS ORANG TUA

1. Ibu

Nama : Wiky Puspa Dewi

Tempat Tanggal Lahir : Bandung, 29 Desember 1974

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jl Mars Raya No.46 Margahayu Raya Rt
01/Rw 05 Kecamatan Rancasari, Kota
Bandung, Jawa Barat, Indonesia.