

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Penerbangan terhadap Kepuasan Penumpang dan Loyalitas (Studi Kasus: Penerbangan Garuda Indonesia)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana satu (S1) pada Jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika di Fakultas Ekonomi & Bisnis Telkom University.

Karya tulis ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dorongan serta doa dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segenap kerendahan hati penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Perusahaan maskapai penerbangan Garuda Indonesia yang menjadi objek penelitian ini.
2. Bapak Osa Omar Sharif, S.Si.,MSM selaku Dosen Pembimbing atas segala waktu dan bimbingannya dalam bentuk pengetahuan, pengalaman, tanggapan, kritik dan saran serta dukungan pada setiap proses penulisan dari awal hingga akhir penulisan ini selesai.
3. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi & Bisnis yang telah berbagi ilmu pengetahuan dan pengalaman nyata yang bermanfaat bagi penulis selama menjalani perkuliahan di Universitas Telkom.
4. Kedua orang tua, Bapak I Made Soreana dan Ibu Ni Ketut Suarni yang selalu mendoakan dan memberikan yang terbaik untuk menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
5. Responden yang bersedia meluangkan waktu dan mengisi kuesioner penelitian saya.
6. Kakak tercinta Ni Wayan Primayanti yang menyemangati dan mendoakan penulis selama perkuliahan ini, semoga bias mengikuti jejak penulis.

7. Keluarga Besar yang di Bali yang selalu mendoakan , menyemangati selama kurang lebih 4 tahun ini agar penulis dapat berhasil menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Sahabat 3 serangkai, Alfian Huda dan Frandika Herbawan yang menjadi sahabat dan keluarga, belajar, main, dan hidup bersama, saling membantu, mendoakan, menyemangati, menasihati, menegur sejak awal kuliah hingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
9. Anggota Jelajah yang sudah seperti keluarga dan sahabat dirantau , Erik, Desakyuni, Oka , Iwak , Budhi, Bugi, Gus Angga, Budi, Jol, Sitha, Cindy dan Bella tyang selalu menemani dan menyemangati dalam menyusun skripsi ini agar selesai dengan tepat waktu.
10. Temen seperjuangan skripsi, Frandika, Artarika, Elfath, PO, Vania, dan Nastiti yang bertukar informasi dan berjuang bersama dalam menyusun skripsi agar dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
11. Teman-teman KMH dan UKM Bali keluarga dari bali yang sama – sama merantau jauh untuk menuntut ilmu dan sudah mengajarkan untuk berorganisasi, dan mempercayai saya untuk memegang tanggung jawab pada beberapa acara yang dilaksanakan. Pengalaman bekerja sama dengan tim yang mengembangkan terus pengetahuan, pengalaman, relasi dan potensi saya yang akan berguna untuk hidup saya.
12. Teman Seluruh teman-teman di Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Telkom dan khususnya teman-teman kelas MBTI B yang telah banyak membantu dan menemani penulis mulai dari awal hingga akhir perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah turut berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis sendiri khususnya dan bagi mahasiswa/I Universitas Telkom umumnya.

Bandung, 19 Januari 2018

Penulis