

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia-Nya penulis dapat menyusun Tesis yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Sari Ater Hotel**” ini hingga selesai. Tesis ini disusun untuk memnuhi salah satu syarat kelulusan jenjang S-2 Program Studi Magister Manajemen, Universitas Telkom.

Tesis ini dapat disusun dengan baik karena banyak masukan dan dukungan dari berbagai pihak yang berupa informasi, arahan dan bimbingan oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Putu Nina Madiawati, MM., MT selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan perhatiannya dalam membimbing serta memberikan arahan dan saran yang berharga selama penyusunan Tesis ini.
2. Istri saya Martha Hari Sasmitowati, yang mendukung dan memberikan bantuan dalam penulisan.
3. Seluruh anggota keluarga yang selalu memberikan doa, motivasi dan dukungan.
4. Dan semua pihak lain yang telah membantu dalam penulisan Tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan tesis ini, masih banyak terdapat kekurangan. Semoga tesis ini bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai pembelajaran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Bandung, Desember 2019

Penulis

Kim Noferian Hermanie

2401171013