

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmaatullahi Wabarakaatuh.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat keselamatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Keterlibatan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Sebagai Determinan Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Pada Loyalitas (Survey pada Pelanggan di Plaza Asia Tasikmalaya)”**. Tesis ini masih sangat terbatas karena keterbatasan waktu, kemampuan dan pengalaman, baik pada materi maupun tata bahasanya yang jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mohon kritik dan saran demi perbaikan.

Tentunya dalam proses penyusunan Tesis ini tidak terlepas dari pengarahan serta bimbingan, bantuan, berkat semangat dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam hal ini secara khusus penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan berbagai dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
2. Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., M.S. selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya beserta staf dan jajarannya;
3. Dr. H. Ade Komaludin, SE, M.Sc., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Siliwangi, dan sebagai Dosen Penguji.

4. Prof. Dr. H. Deden Mulyana, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga Tesis ini dapat diselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.
5. Dr. Yusuf Abdullah, SE., M.M., selaku Ketua Prodi Magister Manajemen dan sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga Tesis ini dapat diselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.
6. Prof. Dr. H. Kartawan, SE.,M.P. Sebagai Dosen Penguji.
7. Dr. Dedi Rudiana, SE.,M.P. Sebagai Dosen Penguji.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Pascasarjana Universitas Siliwangi.
9. Yudhy Hendayani, S.Pd.,MM dan Dr. Puji Lestari, S.Si., M.Pd. yang selalu mendukung penulis dalam penyusunan Tesis ini.
10. Bonny Hastuti Yuniasih selaku Chief HRD Plaza Asia Tasikmalaya atas informasi yang membantu dalam penyusunan Tesis ini.
11. Sahabat dan teman-teman Magister Manajemen Angkatan 2020 atas dukungan, kekompakkan dan kebersamaannya.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan pihak-pihak yang membantu penulis. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Tesis ini. Atas segala kekurangan penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Besar harapan agar Tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lainnya.

Wassalamu'alaikum Warahmaatullahi Wabarakaatuh.

Tasikmalaya, 16 Maret 2022

Penulis