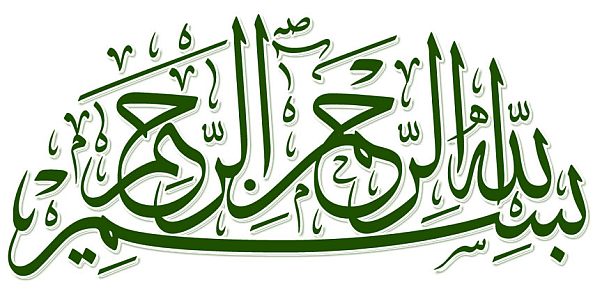
**KATA PENGANTAR**



Alhamdulillahi Robbil’alamiin, segala puji bagi allah yang telah memberikan kekuatan, semangat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Tugas Akhir atau Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kepuasan Konsumen, Rintangan Beralih Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Sepeda Motor Merek Suzuki Di Padang)".** Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademi dalam rangka menempuh ujian sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari adanya kendala atau rintangan yang dihadapi. Dengan doa dan bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung serta kerja keraslah sehingga skripsi ini dapat terwujud. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT (ini adalah rahmat dan anugrah yang paling berarti dalam hidupku sehingga menjadikanku sebagai manusia yang berakal dan berakhlak dengan menjadikan Al-Quran sebagai pegangan hidup).
2. Teristimewa kuhadiahkan buah dari perjuangan dalam mencapai ilmu ini kepada kedua orangtuaku (Afrida dan Sasman) yang selalu memberikan dorongan dan doa dengan penuh kasih sayang, pengorbanan, semangat, nasehat. Dan juga kepada kedua kakakku (Vina Erika dan Reza Agustia) serta keluarga besarku, berkat doa mereka saya bisa mendapatkan gelar sarjana ini.
3. Ibu Yuhelmi, S.E., M.M. selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran – saran atau pun pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penulisan.
4. Bapak Surya Dharma, S.E, M.Si. selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran – saran atau pun pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penulisan.
5. Ibu Yuhelmi, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
6. Ibu Dr. Erni Pebrina Harahap, S.E., M.Si. selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
7. Bapak Surya Dharma, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
8. Ibu Linda Wati, S.E., M.Si. selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
9. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang yang telah memberikan bantuan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi atau tugas akhir ini.
10. Kepada sahabat-sahabat yang senasib dan seperjuangan (Manajemen B) Syukri Rahmadano, S.E., Marta Wiranada, S.E, Ravi Ilham M, S.E., Medya Pratama, S.E., Latifah Rahmadhani, S.E., Abdurahman, M.Ridho Nurwan, Budi Sandra, S.E, Edmiral Hasan, Tri Muhadi Putra, S.E., Handri Marviadi, Wahyuni Yulia Syukra, S.E., Fazrun Nisyah, S.E., Nur Aisyah Isty, S.E., Aldo Fernando, Desy Amelia Fitri dan Deri Manofiandra.
11. Teman-teman manajemen 2011 yang kini masih berjuang untuk mendapatkan gelar S.E nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi, yang penulis buat ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengaharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua, terima kasih.

Padang, 14 Juni 2015

**Ade Tioza**