**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 “Analisis **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Penumpang Kereta Api Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. (Studi Kasus Pada Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divivsi Regional II Sumatera Barat)".** 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 banyak mendapat bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua (ayah) Alm. Ahmad Yani Rangkuti dan (ibu) Syarifah Hannum Hasibuan, serta seluruh keluarga besar, dan seluruh teman-teman, yang telah membantu penulis secara moril maupun materil. Dan tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ice Kamela, 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.
2. Ibu Zeshasina Rosha, S.E, MSi. 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.
3. Ibu Yuhelmi, S.E, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
4. Ibu Dr. Erni Pebrina Harahap, S.E, M.Si. selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
5. Ibu Linda Wati, SE, M.Si selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi Universita Bung Hatta Padang yang telah memberikan bantuan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi atau tugas akhir ini.
7. Saudara-saudara dan teman-teman Angkatan 2010 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
8. Keluarga Besar Mapala Proklamator Universiatas Bung Hatta.

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, Februari 2015

Penulis

Ali Nahri Rangkuti