

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

*Alhamdulillah* *rabbil aalamiin*, segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam serta shalawat dan salam selalu dilimpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW atas segala berkat, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Audit Operasional terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa**” .

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, dukungan dan doa dari banyak pihak terutama dari Ibunda tersayang Hj. Popon Shofia dan Ayahanda Tercinta H. Yana Tarya Hendriana yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta bimbingan, kesabaran dan kasih sayang yang tulus dan tak pernah lelah serta kepada Ibu Pupung Purnamasari SE.,M.Si.,Ak. dan Bapak Harlianto Utomo SE., Ak selaku dosen pembimbing yang telah berkenan menyediakan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dan dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M. Thaufiq Siddiq Boesoirie, M.S,SpTHT KL(K), selaku Rektor Universitas Islam Bandung.
2. Bapak Dr. Dikdik Tandika,SE.,M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unisba.

3. Ibu Dr. Sri Fadilah, SE.,M.Si.,Ak, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Unisba yang telah memberikan semangat, bantuan, arahan dan dukungan kepada penulis.
4. Ibu Yuni Rosdiana, SE.,M.Si.,Ak, selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Unisba yang telah memberikan semangat, motivasi, bantuan dan dukungan kepada penulis
5. Ibu Diamonalisa Sofianty, SE.,MM, selaku Dosen Wali penulis yang telah memberikan semangat, motivasi, arahan, dan dukungan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Akuntansi yang tiada pamrih, terimakasih atas doa, ilmu dan pengalaman untuk perkembangan penulis dalam menuntut ilmu.
7. Seluruh staf dan karyawan Universitas Islam Bandung serta para perawat ruangan yang telah menjadikan suasana lingkungan kampus yang memadai.
8. Kakak-kakakku tercinta Rian Afriani Ekayana dan Ginardi Fanny Andjaryana yang selalu memberikan semangat, motivasi, arahan, bantuan moril maupun materil dan dukungan kepada penulis.
9. Ponakan-ponakan tersayang Takia Lunetta Zahirah dan Afnan Dhiyaulhaq Sabit yang tiada hentinya memberikan keceriaan
10. Riobie Thitano Navayo as my walking encyclopedia yang selalu memberikan semangat dan dukungan dengan tiada hentinya kepada penulis
11. Sahabat-sahabat seperjuanganku Amy, Indri, Lusi, Devi, Hilda, Fuji, Ajeng Risty yang telah melewati masa-masa kuliah yang sangat berkesan. Teman-teman aula Dayat, Siska, Rizal, Ronny, Kukuh, Elga, Agung, Taufik,

Ridwan, Gagah yang tiada henti nya membuat kekonyolan yang membuat tertawa sebagai pelepas penat skripsi.

12. Sahabat-sahabat Konsentrasi Audit 2010, Fasha, Mega, Nova, Anna, Okta terimakasih atas segala suka duka dan jerih payah bersama selama penyusunan hingga selesainya skripsi ini. Selamat berjuang semoga kita dapat bertemu lagi di kemudian hari menjadi orang yang lebih baik lagi.
13. Irma, Aya, Hilda, Tira, Ansor, Yuda, Megha, Gaga, Dicky, Ridwan, Agita, Echi, Astri Mira, Neng Risa, Sintha, Teh Dika, Kk Ita, Tasa terima kasih banyak semuanya yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
14. Serta kepada semua pihak yang telah membantu, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas dukungannya selama ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memenuhi maksud dan tujuan yang diharapkan dan dapat bermanfaat bagi siapa saja yang memerlukan.

Bandung , Juni 2014

Penulis

Risma Triyana