

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas anugerah dan bimbingan-Nya yang telah diberikannya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin dan tepat waktu. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana strata satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, walaupun demikian penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin dan mencurahkan segala kemampuan yang ada. Penulis juga sangat mengharapkan saran-saran yang bersifat membangun untuk dijadikan masukan di masa yang akan datang.

Adapun judul skripsi yang telah disusun oleh penulis dalam skripsi ini adalah “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONT LINER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PLN AREA GROGOL JAKARTA BARAT”.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga selesai. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma AP, MBA, sebagai Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak DR. MF. Arrozi Adhikara, SE.Ak,M.Si selaku Dekan Fakultas Universitas Ekonomi Esa Unggul.

3. Ibu Suryari Purnama, selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan setianya dalam penyertaan penulisan laporan ini hingga selesai.
4. Kepada Bapak Nanang Syanmsuri, Ibu Karti selaku orang tua, yang selalu memberikan doa dan support dalam belajar untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabatku Asih Widiawati, Cindar Utami Dewi, Welly Rikianto, Joaz Dachi dan Ella Nova Erviani, yang senantiasa memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.
6. Special thanks untuk mahasiswa angkatan 2008 genap khususnya anak Manajemen yang telah menjadi teman seperjuangan selama penulis menimba ilmu di kampus tercinta Universitas Esa Unggul.
7. Terimakasih untuk seluruh Dosen Universitas Esa Unggul dan staff.

Usaha yang maksimal telah dilakukan oleh penulis, namun mengingat masih terbatasnya pengetahuan dan kemampuan penulis, maka penulis menyadari bahwa didalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun serta masukan bagi penulis.

Jakarta, Juni 2012

Penulis

Sri Pujiastuti