

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada peneliti sehingga skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pembeli di Restoran *Fast Food* CFC cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat)**”, dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S-1) Manajemen, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul Jakarta barat.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa saran maupun doa. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah ikut serta, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu dan mendukung penyelesaian skripsi ini dengan baik dan lancar, diantaranya :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma Among Praja, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF. Arrozi Adhikara, SE, Ak.M.Si, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Dr. Tantri Yanuar R.S, SE, MSM selaku dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan selalu memberikan motivasi dan penuh keikhlasan

- memberikan petunjuk, bimbingan, inspirator, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen program studi manajemen Universitas Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan berbagai fasilitas bantuan dalam penulisan ini.
 6. Kedua orang tua saya Bapak Andy Kisno Sampara dan Almarhumah Ibu Noviyanti Mecci yang selalu memberikan support, baik moril dan materil.
 7. Kakak saya Andy Rezeki Karunia Vidy dan Pranita Nadia Stefani yang selalu mendukung dan mensupport.
 8. Teman seperjuangan skripsi dan semasa kuliah saya Amira Anisa Putri, Reva Aldiana, Anny Fitriana, Endah Kurniasih, Shella Wati yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu untuk selalu membantu dalam support, penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
 9. Sahabat sahabat saya Group G-Six yang telah support
 10. Terima Kasih untuk kekasih saya Febry Rakean yang memberi dukungan baik moril dan materil.

Jakarta, 29 Agustus 2017

(Andy Citra Karunia Divy)