

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penyusunan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada KFC Cabang Tanjung Duren, Jakarta Barat)”** dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma AP, MBA, selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF. Arrozi A. SE, M.Si., Akt, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Dr. Endang Ruswanti, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkanan untuk meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan petunjuk, bimbingan, dan pengarahan yang sangat bermanfaat kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan yang melimpah dan memberikan pendidikan terbaik kepada saya.

6. Keluarga Besar KMK. St. Fransiskus Asisi, yang memberikan dukungan semangat, pengalaman, serta ilmu yang berharga bagi penulis. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jakarta, 24 Februari 2018

Penulis,