

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.

Skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (PADA TONG TJI TEA HOUSE SUPERMALL KARAWACI)”

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga atas kasih sayang serta rahmat dan karunia yang telah Allah SWT berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Arief Kusuma, AP, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. M. F. Arrozi A, SE, M.Si, Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul

4. Bapak Dr. Hasyim Ahmad, SE, M.Ed selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya guna memberikan petunjuk, bimbingan dan pengarahan yang sangat berharga, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal proposal skripsi ini.
5. Para Dosen serta Staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu pendidikan dan wawasan.
6. Kepada kedua orang tua saya Bpk Suhardi dan Ibu Sudiah yang sudah melahirkan saya dan selalu mendo'akan penulis serta mendukung baik moril maupun materil hingga menempuh pendidikan sampai perguruan tinggi.
7. Kepada adik saya Bayu Darmawan yang selalu memberikan dukungan baik moril serta motivasi yang sangat besar kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini.
8. Kepada Bapak Josia Soeharto selaku Direktur Pemasaran PT Cahaya Tirta Rasa (Tong Tji) yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menjadikan Tong Tji Tea House sebagai objek penelitian serta memberikan dukungan baik moril, materil serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini.
9. Kepada Ibu Johana Soeharto yang selalu memberikan dukungan baik moril, materil serta motivasi yang sangat besar kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini.
10. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya Dea Lupiana, Elvita Silvia, Helis Maulisa, Putri Yanti, Nur Annisaa S, Suci Kusumastuti, Wilda

Hidayani dan Zahara Jufa Efeni telah membantu dalam memberi semangat dan membantu dalam membuat proposal skripsi ini.

11. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya Galuh Dwi S, Rahmiati, Eka Ayustina R, Cheria Yulianti, dan teman-teman Ekonomi khususnya Manajemen angkatan 2014 atas kebersamaannya selama ini dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa dan dukungannya.
12. Terimakasih kepada Muhendra S.E selaku kakak pembimbing yang tidak pernah lelah membimbing, menasehati, dan mengajari berbagai hal kepada saya dari awal kuliah hingga sampai penyusunan tugas akhir ini
13. Terimakasih kepada Ibu Roliana Indrastuti selaku Kepala Divisi *Food and Beverage* PT. Cahaya Tirta Rasa ( Tong Tji ) yang telah memberikan peretujan berupa surat pengantar untuk penelitian yang ditujukan untuk kepala bagaian operasional pada Tong Tji Tea House Supermall Karawaci.
14. Tong Tji Tea House Supermal Karawaci, Lantai *Lower Ground* Jl. Boulevard Diponegoro No. 105, Karawaci, Tangerang, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian guna melengkapi tugas akhir saya.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak segala kekurangan masih jauh dari sempurna, oleh karena itu semua saran dan kritik dari pembaca akan diterima guna memperbaiki dan mengembangkan penelitian ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan juga bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan.

Jakarta, Februari 2018

Mia Damayanti

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**