

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan ridho-Nya yang selalu menyertai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Starbucks Coffee Puri Kembangan, Jakarta Barat)”**. Yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) Manajemen, pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa saran serta doa dan semangat serta dukungan yang diberikan. Untuk itu pada kesempatan yang berharga ini izinkanlah penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF Arrozi A, SE, M.Si, Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Dr. Endang Ruswanti SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan, inspirasi 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 skripsi ini dan selama kuliah.
6. Kedua orang tua tersayang yang telah memberikan dorongan motivasi, semangat untuk tidak mudah menyerah serta doa dan restunya kepada penulis.
7. Kepada Saudara Kandung, yaitu Rudi Setiawan yang telah mengorbankan biaya, tenaga, waktu, serta memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Kepada kedua adikku Puput Indriyani dan Edwards Sundoro yang selalu ada menghibur di saat sedang jenuh.
9. Kepada dr. Satiti Handini, MM yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Semua pihak yang terlibat dan tidak saya sebutkan satu per satu, yang telah ikhlas memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 15 Januari 2018

(Kartika Afrianti)