

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi sebagian prasyarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Esa Unggul. Skripsi ini berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA BENGKEL MOBIL SEMERU JAKARTA BARAT).”**

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara materiil maupun moril. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Dr. Arief Kusuma, A.P MBA, selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Dr. MF. Arrozi, SE, M.Si, Ak, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Drs. Sugiyanto, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul.
4. Prof, Dr, Lia Amalia, selaku Dosen Pembimbing Materi yang mana telah banyak meluangkan waktunya disela – sela kesibukan beliau dalam hal membantu penulisan dibidang materi juga atas saran, motivasi serta kesabaran yang beliau berikan kepada penulis dalam materi penulisan skripsi ini.

5. Para Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengajaran yang sangat bermanfaat bagi penulis selama belajar dibangku perkuliahan.
6. Kedua orangtua kakak dan adik tercinta yang telah memberikan dorongan, motivasi, serta doa yang tiada henti.
7. Saji, SM yang telah banyak membantu dan menemani dalam proses pembuatan proposal skripsi sampai selesai.
8. Bengkel SEMERU di Jalan Kebon Raya II Jakarta Barat yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian guna melengkapi tugas akhir saya.
9. Semua Sahabat-sahabat seperjuangan Angkatan 2013 terutama Kusnandar, Bayu, Regy, Rendy, Ade.S, Dendy, Alfath, dan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah ikhlas memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.
10. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati dan dalam kesempatan yang baik ini, penulis mendoakan semoga ALLAH S.W.T. memberikan berkah dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 17 Januari 2017

Penulis,

Tri Harto Katamso