

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah berlimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Universitas Esa Unggul Jakarta Barat. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan Lion Air dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus di Wilayah Kota Tangerang)”**.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga atas kasih sayang serta rahmat karunia yang telah Allah SWT berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Pada kesempatan ini 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, SE, M.Si., Ak, 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 R.A Nurlinda, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya atas panduan serta masukan perbaikan dalam pembuatan skripsi ini.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman, dan pengetahuan dalam rangka menuntut ilmu di Universitas Esa Unggul.
6. Kedua Orang Tua Alm. Benny (Bapak), Hayati (Ibu), serta Eva Chandra (Kakak) dan Shella Cintiya (Adik) yang selalu memberikan doa dan dukungan.
7. Sahabat penulis, Okyko novita atas dukungan, doa, dorongan semangat dan kesediaan waktu untuk bertukar pikiran selama penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat (Ega, Selvia, Aina, Retno, Prahesti, Rachma, Dwi, Hadi, Fahri) dan teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2013 yang telah membuat masa-masa perkuliahan menjadi lebih menyenangkan.
9. Responden atas kesediaan dan waktu yang telah diluangkan dalam pengisian kuesioner.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis menyadari masih banyak segala kekurangan dan 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 , 24 Februari 2017

Penulis