

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan proposal penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Industri Kuliner (Studi Kasus Pada Pelanggan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat)”**. Skripsi ini disusun guna melengkapi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

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. Ir. Arief Kusuma, A.P., MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF Arrozi A, SE, M.Si, Akt., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Ibu R.A Nurlinda SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya guna memberikan petunjuk, bimbingan dan pengarahan yang sangat berharga, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.

5. Para Dosen serta Staf di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu pendidikan dan wawasan.
6. Kepada kedua orang tua Bpk. M. Jaya dan Ibu Amih yang selalu mendoakan serta mendukung baik motivasi, moril maupun materil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan menempuh pendidikan sampai perguruan tinggi.
7. Kepada kakak saya Yeni, dan Ariyanih serta adik Gunawan yang senantiasa mendoakan, membantu serta menjadi penyemangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada pacar saya Aldy Pratama, teman-teman bimbingan yusina, dendy, lutfan, hafidz dan teman lainnya yang penulis tidak dapat sebut satu-persatu yang telah membantu dalam proposal penelitian ini dan member semangat.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis hingga selesainya proposal penelitian 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, 14 Agustus 2018

(Yuni Cahyani)

