

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi berjudul **“Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Value* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Maskapai Penerbangan Lion Air di Wilayah Jakarta Barat)”** yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen, 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 ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF. Arrozi Adhikara, SE, M.Si, Akt, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Dr. Eka Bertuah, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan banyak ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tua Bapak H. Saiun Alim dan Ibu Hj. Sri Etiyah yang telah memberikan banyak motivasi, semangat, kasih sayang, dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah ikhlas memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan 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, 15 Februari 2019  
Penulis

(Unggul Nirwana)