

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan”**. Penulis membuat proposal ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Arief Kusuma, AP., MBA., selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF. Arrozi, SE, M.Si, Akt, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs.Sugiyanto, MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Dr. Rina Anindita, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, arahan serta dorongan semangat didalam memberikan bimbingan kepada penulis khususnya dalam proposal ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala ilmu dan pengarahan yang telah diberikan kepada penulis.
6. Mamah sekaligus papah yang penulis sayang, yang selalu memberikan doa, tegar dan selalu buat penulis semangat dalam menjalankan semua kehidupan ini, selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan ini. Kepada kakakku Ika Rahma Pratiwi dan adikku Aly Hanafiyen tersayang yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
7. Sahabat-sahabat terbaik ku Faisal, Intan Putri Rahayu, Dini Wulandari, Finy Tiarani, Rizka Septicahyani, Laras Bonita, Bestya, Faradina Atikasari, Arya Pratama, Emilda Widhia Astuti, Restu Rahma, Fakurrohma, Windy Rahma, Sonia Suftandar yang aku sayang yang selalu menyemangati, memberi masukan kepada penulis hingga sampai saat ini. Terimakasih atas segala kebersamaan dan do'a serta dukungan yang diberikan selama penulisan ini.
8. Teman-teman satu angkatan 2015, Lilis Riyani, Dian,Venna dan masih banyak yang lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala kebaikan, kebersamaan dan doa serta dukungan moril yang diberikan selama kuliah dan dalam penyelesaian proposal ini.
9. Semua pihak yang telah mendukung proposal ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah yang Maha Esa melimpahkan rahmah-nya dan membalas semua amal kebaikan mereka. Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh

dari sempurna, karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis. oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 16 Agustus 2019



(ANGGUN DWI LESTARI)