

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.

Skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Emosional Terhadap Kualitas Relasional Dan Loyalitas Pelanggan Pada *Kentucky Fried Chicken* KFC di Indonesia”

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga atas kasih sayang serta rahmat dan karunia yang telah Tuhan berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Arief Kusuma, AP, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. M. F. Arrozi A, SE, M.Si, Akt 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. Bapak Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE, MSM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya guna memberikan petunjuk, bimbingan dan pengarahan yang sangat berharga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Para Dosen serta Staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu pendidikan dan wawasan.
6. Kepada kedua orang tua saya Bapak Sulianto dan Ibu Bun Muk Tjian yang sudah melahirkan saya dan selalu mendo'akan penulis serta mendukung baik moril maupun materil hingga menempuh pendidikan sampai perguruan tinggi.
7. Kepada Kakak saya khususnya Rita, Samuel, Erwin dan saudara yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil serta motivasi yang sangat besar kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada Teman-teman saya Yudhi Pratama Irvan, Hendry Noto Nugroho, Holnie Karren, Neni Noviani, Tigar Nofiyaningsih, Rizky Ananda, dan Indrayadi Cahyadi Kumala yang telah membantu dalam memberi semangat dan membantu dalam membuat skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak segala kekurangan 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, 01 Agustus 2017

Novianti