

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT 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 berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pembeli di Restoran *Fast Food* McDonald's Cabang Ciater, Kota Tangerang Selatan).**

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 ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr.Ir.Arief Kusuma, MBA, sebagai Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr.MF. Arrozi, SE, Msi, Akt, CA sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs.Sugiyanto, MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Tantri Yanuar R Syah, SE, MSM selalu dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan membimbing serta memberikan masukan-masukan yang bermanfaat kepada penulis, yang telah dengan sabar dan bijaksana berkenan untuk membaca.
5. Dosen-Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul yang dari awal hingga dipenghujung masa perkuliahan terima kasih atas kerja kerasnya untuk memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Terimakasih kepada kedua orang tua saya, Ibu Nina Rusmina yang telah melahirkan saya dan membesarkan saya hingga bisa sampai menuntut ilmu di perguruan tinggi ini dan yang senantiasa mendoakan serta menjadi penyemangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulisan dalam proses penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, berharap seluruh kritik, saran, masukan, bantuan serta dukungannya agar dapat memberikan manfaat yang cukup berharga, baik penulis sendiri maupun bagi pembacanya.

Jakarta, 14 Februari 2018

Nisya Andriani

