

## KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Allah SWT atas anugerah dan karunianya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan dan mengajukan skripsi ini.

Skripsi ini disusun yang berjudul ” **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen AUTO 2000 Cabang Pramuka Jakarta**”. Laporan skripsi ini di susun guna melengkapi syarat salah satu dalam menyelesaikan studi program S-1 manajemen pada fakultas Ekonomi Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta.

Penulis skripsi ini sekaligus merupakan suatu perwujudan yang nyata dari materi-materi yang telah dipelajari selama masa perkuliahan. Pada kesempatan ini dengan tulus dari hati yang paling dalam penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantunya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih ini ditunjukkan kepada :

1. Dr. Arief Kusuma, MBA, selaku Rektor Universitas Indonusa Esa Unggul.
2. Prof. DR. Lia Amalia selaku Dekan fakultas Ekonomi Universitas Indonusa Esa Unggul.
3. Rina Anindita, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, pikiran dan pengarahan yang sangat berharga.

4. Dra. Hj. Iin E. Mardiani, ME, Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonusa Esa Unggul.
5. Seluruh Dosen pengajar dan Staff fakultas Ekonomi Universitas Indonusa Esa Unggul, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa kuliah.
6. Bapak Roy selaku supervisor dan para staf-staf karyawan yang telah memberikan kesempatan waktunya kepada penulis untuk melakukan penelitian di AUTO 2000.
7. Teristimewa untuk kedua orang tuaku dan kakak kakakku yang telah memberikan dorongan secara moril maupun materil serta dukungan doanya selama menyelesaikan skripsi ini.
8. Istri Rahmani Yasinna yang telah memberikan supportnya, serta selalu menemani suasana yang menyenangkan dan banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini kepada penulis.
9. Teman-teman di kampus yang telah membantu dan membuat suasana menyenangkan sampai selesainya skripsi ini

Akhir kata dalam penyusunan skripsi ini. Penulis sadar masih banyak kekurangan-kekurangan dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka penulis ingin meminta untuk mengkritik dan saran yang sifatnya membangun dalam skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, September 2010

Penulis

( Idrus Djamil )