

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dengan harga sebagai variabel moderasi (studi kasus pada Cuci Motor dan Mobil Donny Steam Jakarta)”**.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada Universitas Esa Unggul dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan bantuan serta doa dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, AP, MBA, Selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF Arrozi A, SE, M.Si, Akt, CA, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE., MSM. Selaku dosen pembimbingan yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan, inspirasi, dan motivasi dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Esa Unggul yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu pengetahuan dalam menuntut ilmu.
6. Untuk mama tercinta (Pani) dan bapak terbaik (Wasno) serta adik tersayang (Nayla Fitriani) yang senantiasa memberikan dukungan, memberikan motivasi, serta menjadi penyemangat untuk bisa menyelesaikan penelitian ini.
7. Teman seperjuangan (Dewi Handayani Panjaitan, Rekha Tiara Kirana, dan Arya) yang telah membantu dalam menyelesaikan proposal ini, memberi banyak ilmu yang bermanfaat dan menjadi penyemangat untuk bisa menyelesaikan penelitian ini.
8. Sahabat (Kak Sari, Hermansyah Muda Nasution, dan Rega Angelia) yang telah membantu dan menemani dalam menyelesaikan proposal ini, memberi banyak ilmu yang bermanfaat dan menjadi penyemangat untuk bisa menyelesaikan penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah ikhlas memberikan bantuan dan motivasi dalam penyelesaian penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat membantu dan memberikan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi bahan referensi dalam pembuatan penelitian.

Jakarta, 24 Maret 2020

Lailatul Mukarromah