

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar. Dalam skripsi ini penulis memberi judul **“Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran D’Cost”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna menyelesaikan studi S-1 Manajemen di Universitas Esa Unggul.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapatkan bimbingan, masukan dan dukungan moril maupun materiil dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah ikut terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, AP. MBA, selaku Rektor Universitas Esa Unggul yang berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti kuliah dan menyelesaikan skripsi di Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr.MF.Arrozi Adhikara.SE, AK, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Ibu Dra. I’in E. Mardiani, ME, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Dra. Suryari Purnama, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan bimbingan, saran, motivasi dan juga pengarahan

serta kritikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama penulis duduk di bangku kuliah sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan kata-kata, doa, dorongan dan semangat yang luar biasa yang tidak bisa penulis ungkapkan dengan kata-kata.
7. Kedua saudaraku (Max dan Norman) yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai.
8. Semua teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi Manajemen angkatan 2007, dan semua sahabat yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas doa , saran dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan serta kesalahan, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang yang membacanya, terima kasih.

Jakarta, September 2011

Penulis