

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi. Dengan judul “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Waktu Tunggu, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Toko Kue dan Plastik (Studi Kasus pada Toko 27 di perumahan Citra Raya Tangerang) agar dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan proposal ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Dalam penyusunan proposal ini, penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan proposal ini dengan sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang dapat membangun dalam perbaikan proposal ini.

Dalam penyusunan proposal ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga proposal ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, A.P, 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. Sugiyono, MM, selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Drs. Dihin Septyanto ME, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta motivasi yang diberikan untuk melakukan penyusunan proposal ini.
5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu, wawasan, cerita, pengalaman, dorongan, bantuan yang sangat bermanfaat dan berguna bagi penulis dari semester awal hingga semester akhir untuk menempuh masa studi hingga dapat menyelesaikan proposal ini.
6. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan banyak motivasi, semangat, kasih sayang, dan do'a sehingga proposal ini dapat terselesaikan.

7. Hendrik Hanny T yang senantiasa menemani, memerikan dukungan, semangat dan motifasi serta memantu penulisan dalam mengerjakan proposal ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan pada penulis sehingga proposal ini dapat diselesaikan.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga pada semua pihak yang terlibat, dengan harapan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 21 Agustus 2020



(Marina Junianti Wurangian)