

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat dan karunia yang tiada terhingga dan dengan izin-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi Produk Chatime Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pelanggan Chatime di Wilayah Jakarta Pusat”**. Skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P. MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. Tantri Yanuar RS, SE, S.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Ibu Dr. Ir. Rojuaniah, MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Dr. Dra. Suryari Purnama, MM selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan banyak ilmu pengetahuan dalam memberikan pengarahan selama penyusunan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta seluruh civitas akademika Universitas Esa Unggul yang telah membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
6. Untuk Ibu dan Bapak saya tercinta, terimakasih untuk seluruh kasih sayang, cinta, doa yang tiada henti, dan semangat yang tiada batas. Semoga ini menjadi bagian dari kebahagiaan kalian.
7. Racky yang turut memberikan semangat
8. Teman satu bimbingan saya Sely Agustin yang telah membantu dan memberikan semangat selama proses bimbingan.
9. Teman saya Amay, Widia Hanum, Devia, Lisa yang telah membantu dan memberikan semangat.
10. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2017 terimakasih atas segala bantuan dan kerja sama nya semasa perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak mendukung serta membantu dalam perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu semua saran dan kritik dari pembaca akan diterima guna memperbaiki dan mengembangkan penelitian ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi

penelitian selanjutnya dan memberikan pengetahuan bagi para pembaca, baik akademisi, praktisi maupun masyarakat umum.

Jakarta, 18 Januari 2021



Ulfania Eka Erlinda

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U