

KATA PENGANTAR

Puji Sukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS *DRIVE THRU* INDOMARET KEBON JERUK)”** yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Strata satu (S-1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, S.E., MSM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Ibu Dr. Ir. Rojuaniah, M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Jul Aidil Fadli, SE, B.B.A. (Hons), M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya guna memberikan petunjuk, bimbingan dan pengarahan yang sangat berharga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Orang tua terkasih yang telah memberikan saya kesempatan merasakan rasanya kuliah, menjadi motivasi untuk segera menyelesaikan pendidikan ini dan selalu mendoakan penulis serta dukungan berupa moril maupun materil hingga penulis mampu menempuh pendidikan sampai perguruan tinggi.
7. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang membantu dalam melakukan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak segala kekurangan dan masih jauh dari sempurna, oleh karena itu semua saran dan kritik dari pembaca akan diterima guna memperbaiki dan mengembangkan penelitian ini.

Jakarta, 21 Agustus 2020



(Devy Utamy)