

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada peneliti sehingga skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pasien Swasta Rawat Jalan Di Rumah Sakit PGI Cikini, Jakarta Pusat)”**, dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S-1) Manajemen, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul Jakarta barat.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa saran maupun doa. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah ikut serta, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu dan mendukung penyelesaian skripsi ini dengan baik dan lancar, diantaranya :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma Among Praja, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF. Arrozi Adhikara, SE, Ak.M.Si, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

4. Bapak Dr. Tantri Yanuar R.S, SE, MSM selaku dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan selalu memberikan motivasi dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan, inspirator, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen program studi manajemen Universitas Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan berbagai fasilitas bantuan dalam penulisan ini.
6. Nenek Itjah Almarhumah yang telah membesarkan dan mendidik saya selama ini.
7. Kedua orang tua saya Bapak Toni Kusmiana Poniman Almarhum dan Ibu Diana yang selalu memberikan support, baik moril dan materil.
8. Terima Kasih untuk kekasih saya Andy Citra Karunia Divy yang telah memberikan semangat dan motivasi selama ini.

Jakarta, 27 Februari 2018

(Febry Rakean)