

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas anugerah dan bimbingan-Nya yang telah diberikannya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin dan tepat waktu. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Seminar Pemasaran Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul. Adapun penelitian pada skripsi ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan judul “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Bus Trans Jakarta Terhadap Kepuasan Konsumen”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, walaupun demikian penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin dan mencurahkan segala kemampuan yang ada. Penulis juga sangat mengharapkan saran-saran yang bersifat membangun untuk dijadikan masukan dimasa yang akan datang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga selesai. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, MBA, sebagai Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak DR. MF. Arrozi. Adhikara, SE, Ak, M.Si selaku Dekan Fakultas Universitas Ekonomi Esa Unggul.
3. Ibu Dra. Suryari Purnama, MM selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan setianya dalam penyertaan penulisan laporan ini hingga selesai.

- a. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi beserta civitas Akademika Universitas Esa Unggul yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulis di dalam kegiatan akademik maupun non akademik.
 - b. Kedua orang tua dan keluarga penulis, yang senantiasa memberikan dukungan dalam bentuk doa dan harapan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Dan teman-temanku yang tersayang yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis akhirnya menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengharapkan teman-teman memberikan kritik dan saran kepada penulis, agar penulis dapat memperbaiki skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Terima kasih.

Jakarta, 28 Juni 2012

Penulis

SUMUANG MANULLANG