

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah-Nya sehingga penulis berhasil merampungkan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah untuk Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasalam. Skripsi ini berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada *Family Karaoke Happy Puppy Cabang Green Garden*”**

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara materil maupun moril. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma AP. AMB selaku Rektor Universitas Esa Unggul
2. Bapak Dr. MF. Arrozi, SE, M.Si. Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul dan selaku pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, masukan, serta nasihat-nasihat yang membangun dalam proses penyelesaian skripsi ini

4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah menemani perjalanan saya sekaligus memberikan saya banyak pengalaman dan pengetahuan dalam rangka menuntut ilmu di Universitas Esa Unggul.
5. Terima kasih kepada Bapak Deni dan Bapak Jaka selaku staff Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul yang selalu memberikan arahan selama berjalannya skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Kepada kedua orang saya yaitu Bapak Saipul Bin M Zaini dan Ibu Sri Mulyati yang sudah melahirkan saya dan selalu mendoakan penulis serta mendukung baik moril maupun materil hingga menempuh pendidikan sampai perguruan tinggi. Serta saudara kandung saya Windi Juniarti yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis.
7. Terima kasih untuk sahabat-sahabat saya Tita, Wina, Yohanes, Nur, Indri, Adnan, Rifna, Joni , Liana yang selalu memberikan bantuan dan semangat kepada penulis.
8. Terima kasih kepada Abdilah yang selalu memberikan motivasi dan turut serta membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Terima kasih untuk rekan-rekan saya Bapak Darsono, Ibu Venezia, Meylisa, Tri Handayani, Ryan Saputra, Nur Ikwan, Harly di kantor Bank Victoria Capem Puri Indah yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

10. Terima kasih buat teman-teman seperjuangan saya dan teman-teman Ekonomi khususnya Manajemen angkatan 2013 atas kebersamaannya selama ini dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa dan dukungannya.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan, dukungan dan bantuan jauh lebih baik dari yang telah penulis terima. Dengan bantuan dan dukungan tersebutlah penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan maupun kesalahan dalam skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi para pembaca dan masyarakat pada umumnya.

Jakarta, Agustus 2018

Rika Damayanti