

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap jasa penyewaan kendaraan di Agung Rent Jakarta. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul Jakarta. Penelitian ini merupakan penerapan ilmu komunikasi yang penulis peroleh dalam perkuliahan.

Penulis menyadari banyak mendapat bantuan baik materil dan moril dari berbagai pihak. Karena itu, penulis perlu menyampaikan terima kasih kepada :

1. Keluargaku tercinta, Bapak, Mama, Ece, Biilah dan dede Dala yang selalu memberi doa, cinta, dukungan dan semangat yang luar biasa.
2. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P, MBA, selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Indrawadi Tamin Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Abdurahman Jemat Drs MS selaku Ketua Jurusan Hubungan Masyarakat.
5. Bapak Arifin Saleh Harahap, Msi selaku dosen pembimbing penulis yang sudah bersedia meluangkan waktu dan juga arahnya untuk penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat dan teman-teman penulis baik di Fakultas Ilmu Komunikasi maupun di luar Universitas : Inge, Agnes, Techa, Ari, Astrid, Nisa dan

Harris Unggaran tercinta. Terima kasih atas dukungan, semangat, doa dan cinta kalian yang menjadi pecut dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Para responden yang sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.
8. Para teman-teman di Agung Rent yang sudah membantu dalam menyebarkan kuesioner ini.
9. Terima kasih pada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan pengembangan bagi Ilmu Komunikasi. Sekian dan terima kasih.

Jakarta, Agustus 2014

Ratih Yuningsih