

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karuniaNya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul **“ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN GARUDA INDONESIA (STUDI KASUS DI CABANG CENKARENG, BANTEN)”** sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi agar dapat menempuh kelulusan Program Pendidikan Sarjana (S-1) pada jurusan Manajemen konsentrasi Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Esa Unggul.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun, sangat diharapkan penulis.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, yaitu kepada :

1. Dr. Ir. Arief Kusuma AP, MBA Selaku Rektor Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
2. Dr. MF. Arrozi. A, SE, Msi, Akt, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul

3. Ibu Iin Endang Mardiani, ME, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Iin Endang Mardiani, ME, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan kepada penulis dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat dalam penulisan proposal ini.
5. Para dosen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul yang telah memberikan pengetahuan-pengetahuan yang sangat bermanfaat selama penulis ada di bangku kuliah sampai penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
6. Untuk orang tua dan keluarga dan suami penulis yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil dan juga selalu berdoa bagi penulis hingga penulis dapat menyelesaikan kuliah.
7. Untuk Yenni Wati, Nurul Hastuti, Eryana, Tria Lestari dan Ita Herawati yang telah memberikan arti sebuah persahabatan dan dukungan yang selalu membuat penulis tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi khususnya Jurusan Manajemen angkatan 2007 yang telah memberikan masukan dan berbagi ilmu dalam pembuatan proposal ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah membantu dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama pihak-pihak yang terkait dalam skripsi ini.

Jakarta, Maret 2011

Penulis