

KATA PENGANTAR

Dengan segenap puji syukur Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan pimpinan-Nya yang selalu menyertai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Taman Semanan Indah Cengkareng”, yang diajukan untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi sarjana satu (S-1) Manajemen, pada Fakultas Ekonomi Universitas EsaUnggul.

Selama penyusunan proposal skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan perhatian yang besar dari berbagai pihak, baik dukungan moral maupun spiritual. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya itu kepada :

1. Bapak Dr. Arief Kusuma A.P, MBA, Selaku Rektor Universitas EsaUnggul.
2. Bapak Dr. MF. Arrozi, SE, M.Si, Akt, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM, Selaku Ketua Progam Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
4. Ibu R.A Nurlinda, SE, MM, Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan ibu dosen program studi manajemen Universitas Esa unggul yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama kuliah dan berbagai bantuan dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Staff Akademik Fakultas Ekonomi dan Staff Perpustakaan yang memberikan bantuan baik kegiatan akademis maupun non akademis.
7. Kedua Orang Tuasaya yang tercinta yang telah banyak memberikan motivasi, doa serta pengorbanan tanpa pamrih sampai saya menyelesaikan kuliah. Hanya doa yang dapat saya berikan, semoga Tuhan Yang Maha Esa akan terus memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kedua orang tua saya.
8. Kakak – Kakak saya tercinta Elly Susilawati, Rudi Pramudianto, Benny Pratowo Setiawan yang telah memberikan semangat, motivasi, serta doa kepada saya untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. *My Special Partner* “Randy Aris Susanto” yang selalu memberikan dukungan positif serta selalu menemani saat penulisan skripsi ini.
10. Enita setiowati, Ratih Purnama dewi selaku saudara yang selalu memberikan motivasi dan setia mendengarkan keluh penulis sehingga terselesaikan skripsi ini.
11. Rizke Juniar dan Akbar Khalif selaku teman bertukar pikiran dan memberikan saran kepada penulis.
12. Teman - teman Manajemen angkatan 2009 dan 2010 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis didalam penyusunan skripsi ini.

13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah ikhlas memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini

Jakarta, 09 Febuari 2015

RISTIAN NUR HASANAH