

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Manajemen Pelanggan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Klinik Kecantikan ERHA)” dapat diselesaikan dengan baik. Proposal skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi program studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak kekurangannya dan skripsi ini masih belum sempurna, walaupun demikian penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin. 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 serta doa dari berbagai pihak dalam menyelesaikan proposal skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P., MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF Arrozi A, SE, M.Si, Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.

4. Bapak Abdurrahman,MM selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan dalam memberikan petunjuk, bimbingan, inspirator dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen program studi manajemen Universitas Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan berbagai fasilitas bantuan dalam penulisan.
6. Kedua orang tua, Bapak H.M Syafei Hs, SE dan Ibu Elyeni, kakak M Yasir Ali, serta adik Anita Aprianti dan M Hafijil Raifana yang telah memberikan doa, dukungan sebagai pemacu semangat, serta bantuan moril maupun materil.
7. Teman-teman satu angkatan, Unik Tri Wahyu, Tri Utami, Riska Chaerunnisa, Febiana Sarah R, Rissa Rizkia, Osia Ndya A, Bintang Ramadhan, Yeni Angraini, Elinda Ardiani, Reny Angraini,dan teman-teman angkatan 2011 yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebut kan satu persatu, yang telah ikhlas memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 15 Mei 2015

Penulis  
(Vivi Yuniarsih)