KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL YAMAHA AUTHORIZED CLAIM SHOP INTI JAYA MOTOR 1 PURI KEMBANGAN JAKARTA BARAT”**. Laporan skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program S-1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, ada sedikit kendala yang penulis alami karena terbatasnya pengalaman, pengetahuan, dan kemampuan penulis, maka penulis sangat menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini masih banyak kekurangan tetapi berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penulis dapat mengatasi kendala-kendala tersebut. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Arief Kusuma A.P, MBA, selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Dr. MF. Arrozi. A, SE, M.Si, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Drs. Sugiyanto, MM, selaku ketua jurusan Program Studi Ekonomi Manajemen dan juga selaku dosen pembimbing saya yang telah sabar

meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya guna memberikan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Para dosen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul tercinta dan seluruh para staf akademi Universitas Esa Unggul yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Kedua orang tua saya tercinta yang telah tiada berkat kasih sayang dan doa'nya, penulis persembahkan gelar sarjana ini untuk Aba dan Ibu, serta terima kasih banyak atas kepercayaan dan kesempatan yang telah diberikan sewaktu masih hidup kepada penulis.
6. Kakak-kakak semua yang selama ini sudah menggantikan posisi Aba dan Ibu, terima kasih atas dukungan moril maupun materil dan juga telah membina penulis sehingga penulis bisa bersikap seperti sekarang ini.
7. Teman-teman manajemen angkatan 2011 yaitu Eki, Khaerudin, Naka, Dedi, Iin, Bayu, Bintang, Yunior, Fadli, Trisna, Novi, Putri dan teman-teman yang lain terima kasih atas canda tawa serta dukungan baik secara moril, fisik dan kebersamaan kalian semua yang dapat memberikan semangat penulis dalam penulisan skripsi ini.
8. Keluarga IKPA BBPP BAZIS Provinsi DKI Jakarta yang telah menjadi keluarga kedua bagi penulis.
9. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini, terima kasih banyak.

Pada akhirnya penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan skripsi ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran, agar penulis dapat memperbaiki laporan skripsi ini dan semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi pembaca dan bagi kita semua.

Jakarta, 18 Agustus 2015

Ibnu Thabrani Ali Rachman