

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Sang pencipta langit dan bumi serta segala isinya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta kasih sayang-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa pula shalawat dan salam penulis panjatkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah diutus ke bumi sebagai lentera bagi hati manusia. Nabi yang telah membawa manusia dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan pengetahuan yang luar biasa seperti saat ini.

Selama proses penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Wijaya Platinum *Skin Care* Di Kota Cilegon”, penulis mengalami beberapa hambatan maupun kesulitan yang terkadang membuat penulis berada di titik terlemah dirinya. Namun adanya doa, restu, dan dorongan dari orang-orang terdekat penulis yang tak pernah putus menjadikan penulis bersemangat untuk melanjutkan penulisan skripsi ini. Untuk itu dengan segala bakti penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma AP, MBA Selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF Arrozi A, SE, M.Si, Akt, CA, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.

3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM Selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Drs. Dihin Septyanto, ME, Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan petunjuk dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Esa Unggul yang telah mencurahkan waktu dan membekali ilmu kepada penulis selama di bangku perkuliahan.
6. Seluruh Staff karyawan Universitas Esa Unggul yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan informasi tentang perkuliahan.
7. Seluruh Pimpinan dan Karyawan Klinik Wijaya Platinum *Skin Care* atas kesediaannya memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dan membantu dalam melaksanakan penelitian ini.
8. Kedua Orang Tua, Ayah dan Mama yang selalu memberikan dorongan serta dukungan, dana dan doa untuk terus maju dalam menyelesaikan perkuliahan.
9. Untuk Mbak Upi dan Abang Bima Terimakasih atas dukungan moral maupun materil serta nasehat kalian selama ini.
10. Mas Teguh, Suami yang senantiasa memberi kebahagiaan yang tak terduga, senyuman, dukungan moril maupun materil dan menjadi teman berdiskusi serta membantu penulis untuk tetap semangat menyelesaikan skripsi ini.
11. Bapak Tusian, Mamak Uti, yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikannya.

12. Untuk Ayah Nur Salam dan Ibu Endang yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsinya.
13. Buat Tante Novi dan Om Ipul, Om Budi dan Dede Yafi, Om Gun dan Tante Umi, Om Sigit dan Tante Santi, Tante Yuli dan Elin, Ayah Yanto dan Ibu Ndut, Om An dan Tante Sri, terimakasih banyak sudah bersedia memberikan bantuan-bantuan serta mendengarkan semua cerita-cerita penulis semasa kuliah.
14. Untuk sahabat-sahabat ku seperjuangan dan sepenanggungan Susan, Tyas, Indra, Lestari, Ludfi, Erlin dan Seli, yang selalu menyemangati dan memberikan bantuan serta seluruh kenangan-kenangan terindah selama berada di bangku perkuliahan.
15. Seluruh teman-teman Universitas Esa Unggul khususnya Mahasiswa/I Eksekutif Fakultas Ekonomi Manajemen.
16. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis Menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, tambahan pengetahuan dan wawasan bagi semua pihak yang membaca.

Jakarta, 01 September 2015,

(HENI RESITA SARI)