

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah S.W.T. karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan PT Matahari Department Store, Tbk. (Studi kasus pada konsumen Matahari Department Store Mall Ciputra Jakarta)**” yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta.

Penulis menyadari dalam penulisan proposal ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P, MBA, selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF Arozzi A, SE, M.Si, Akt, CIA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Esa Unggul serta selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arah dan petunjuk yang sangat bermanfaat untuk penulis dalam proses penyelesaian proposal penelitian.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajarkan dan memberikan ilmu yang berguna hingga saat ini.

5. Kedua orang tua tercinta, Ibu dan Bapak Irawan yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, materi, serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan studi S1.
6. Adik tersayang, Muhammad Kelvin Irawan yang selalu memberikan keceriaan.
7. Sahabat-sahabat penulis (Rumpi), Krisna Swari, Nathania Yola, Pury Andani, Fitri, Sanatun, dan Devy yang telah memberikan semangat serta canda tawa selama penulis menempuh kuliah di Universitas Esa Unggul.
8. Sahabat satu bimbingan, Kak Ririn, Awen, Allvin, Nina, Fatya, Nanda, dan Natali.
9. Teman-teman seperjuangan, Donny, Adi, Wanda, Indah, Fathin, Caca, Ira, Desy, Ka Anis, dan Ka Dina.
10. “Love you guys” Kace, Yasmin, Hasti, Dinda, dan Ibell.
11. Sahabat-sahabatku Retno, Icha, Riri, Rika, dan Dewi.
12. Serta kakak senior yang telah menyumbangkan ide dan aspirasi yang membangun dalam proses penyusunan skripsi.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, 19 Februari 2016

(Gadys Pratiwi)