

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya saya selaku penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Cabang Central Park)” yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan yang berharga ini izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada ;

1. Dr. Ir Arief Kusuma A.P, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Dr. MF Arozzi A, SE, M.Si, Akt, CIA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
4. Dra. I'in Endang Mardiani, ME Selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan, inspirasi, 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 skripsi ini dan selama kuliah.
6. Kedua orang tua, yang telah memberikan semangat, dukungan, materi, serta doa yang tiada henti-hentinya, dan terima kasih atas semua kasih sayang yang kalian berikan kepada penulis.
7. Eko Rustanto , Yudi Purnomo yang telah memberikan semangat dan mendoakan penulis.
8. Muhammad Kholik yang telah memberikan semangat, memberikan dorongan, mendoakan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Para sahabat saya Anis, Riany, Rena, Corry, Handa, Ardi, Jemi, Alvin yang telah memotivasi, dorongan, dan memberikan semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Karyawan PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia yang telah banyak membantu dan memberikan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh teman – teman angkatan 2012 Jurusan Manajemen yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Jakarta, Maret 2016

Penulis

(Dina Kustiana)