

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di PT. BII *Finance Center* (Studi Kasus Konsumen BII *Finance Center* Aktif)”. Untuk memenuhi salah satu syarat akademis yang harus dipenuhi oleh setiap Mahasiswa Fakultas Ekonomi program studi Sarjana Ekonomi S-1 Jurusan Manajemen Universitas EsaUnggul.

Didalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan, dorongan dan juga motivasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik pengumpulan bahan dan data, penyajian dan pembahasan isinya maupun teknik penulisannya. Karena itulah pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arief Kusuma A.P, MBA, selaku Rektor Universitas Esa Unggul
2. Bapak Dr. M.F Arrozi, SE, MSi, Akt.CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM, selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

4. Ibu Ari Anggarani W.P.T, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta masukan-masukan yang berharga kepada penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis.
6. Istri dan anakku, kedua orangtua serta semua keluargaku atas doa restunya, kasih sayang dan nasehat, serta dukungan dan semangat yang tidak henti-hentinya kepada penulis.
7. Para teman kerja BII *Finance Center* yang telah membantu dan seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis 2012 yang lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan dan semangatnya. Semoga persahabatan kita untuk selamanya.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini

Jakarta, 03 Maret 2016

Penulis

(Ferryday)