

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, kasih dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Hubungan Antar Tingkat Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada PT. Puri Astrinata Tour & Travel (Studi Kasus Jasa Paket Tour Luar negeri (Outbound))”**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL.

Skripsi ini hanya dapat selesai dengan bantuan dari banyak pihak, untuk itu penulis dengan kerendahan hati menghanturkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Kemala Motik Abdul Gafur, MM, selaku Rektor Universitas Indonusa Esa Unggul.
2. Ibu Dra. Iin Endang Mardiani, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Indonusa Esa Unggul.
3. Ibu Eka Bertuah SE, MM, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Indonusa Esa Unggul.
4. Ibu Hj. Dra. Endang Ruswaty, MM, selaku dosen pembimbing bidang materi yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Sugiyanto, selaku dosen pembimbing bidang teknis yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonusa Esa Unggul.

7. Seluruh pimpinan dan staff PT. Puri Astrinata Tour and Travel, khususnya Bpk. Paulus Indra, selaku komisaris yang telah berkenan memberi ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
8. My lovely husband Francis Surjaseputra, my sweetheart Nicholle, and my dad for support, mom, kakak.

Akhir kata, penulis ,menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan, ilmu pengetahuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik maupun saran yang membantu agar penulisan ini dapat lebih baik di masa mendatang.

Jakarta, September 2001

Penulis,

Elizabeth Chandra