

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen pada Kedai Filosofi Kopi, Jakarta)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Tri Wahyono, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Arisetyanto Nugroho, MM., IPU, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Seluruh Pegawai dan Barista Kedai Filosofi Kopi.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Alm. Riyanto Murdokusumo dan Ibu Mas Adjeng Fatimatussadiyah, Kakak-kakak tercinta Fauzan Fitriyadi, Santi Its Nadia, Hilman Adif Hasan, Rizal Arbi Yasri dan Novilia Panca Putri, serta seluruh keluarga tesayang telah memberikan semangat, do'a dan dukungan moral dan materil yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Teman seperjuangan dalam berdiskusi dan mencari referensi Victoria, Agung Pambudi, Martina Ivana P. dan Wahid Tsani yang selalu saling membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2014 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita dan tetap bisa berjumpa lagi di lain waktu. Aamiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis selalu berusaha memperbaiki diri dan mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal ini. Terima kasih.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Februari 2018

Sahar Abdillah