

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-NYA kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Rotaryana Purna Sarana”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Dewi Nusraningrum, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa syukur atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugrah-Nya dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., IPU. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA,CIPSAS,CMA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staff program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Almarhum bapak yang pastinya selalu mendoakan saya dari kejauhan dan Mama tersayang Ibu Asdilah yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan secara moral dan material yang tiada hentinya kepada penulis
6. Ani Sri Puadah, Engga Rochmarun, Nanda Miftakhur R, Sherly Fenanda, Teddy Sasprizal, Muhammad Ardi dan Siti Qhalifah Ballqis yang terus membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan, motivasi, dan doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari segala pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 30 Agustus 2018

Anggun Maharani