

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang di Starbucks Coffee”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

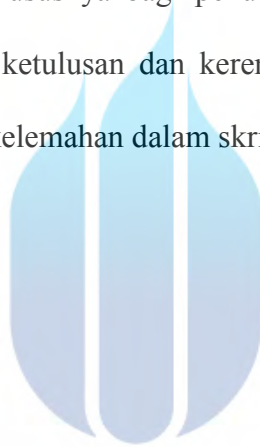
Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

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

3. Jajaran Program studi manajemen S1, Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku kaprodi manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bapak Mochamad Soelton, S.Psi., dan Ibu Ryani Diyan Parashakti, SE., MM selaku sekretaris I dan II program studi Manajemen S1.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
5. Kedua orang tua tercinta, serta keluarga besar yang telah memberikan semangat, doa, dukungan, motivasi, pengertian dan kasih sayang yang tiada batasnya sehingga penulis bisa mencapai pendidikan hingga saat ini.
6. Keluarga besar “karang tineung dalam” Gery Riza Mukti, Irvan Septian Nugraha, Mama Gery, Om Jojo. Terima kasih sudah memberikan semangat, motivasi, serta memberikan banyak pengalaman berharga, semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT.
7. Teman dan Sahabat “KANSUR” yang telah memberikan motivasi dan semangat serta pengalaman yang sangat berharga untuk penulis. Terutama Andhika Pahlevi yang telah menjadi mentor bagi penulis.
8. Teman dan Sahabat Dwi adhi Putra, Farhan Abyan, Adlina Aqmarina, dan Nabila Santoso Yasmin. Terimakasih telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
9. Om bayu yang telah membantu dalam memberikan pendapat, membagikan ilmu nya, memberikan ide dan pengalaman dalam penelitian ini.

10. Rierie Andriani Larastanio Terimakasih telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

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



Jakarta, 21 September 2018

Hormat Saya

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA HENDRI