

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada PT Prima Honeycomb International di Tangerang)”**. 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 karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak H. Arief Bowo Prayoga K., 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 syukur atas kasih dan penyertaan Tuhan Yesus Kristus yang telah mencurahkan kasihNya, penulis juga berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., IPU. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D. selaku ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Istri dan anak tercinta, Ellis B. Jayadi dan Beatricia Anasera Jayadi, kedua orang tua, serta keluarga besar saya yang tak pernah henti memberikan

semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Sahabat-sahabat seperjuangan: Madhuri, Ardiansyah dan Devy Lutviana yang selalu memberikan keceriaan, motivasi, semangat dan perhatiannya.
7. Teman-teman satu perjuangan dalam bimbingan: Micky, Sunaryo, M. Fauzi, dan Sansy yang telah bersama-sama menyelesaikan skripsi dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.
8. Semua teman-teman seperjuangan manajemen S1 2012 dan pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, semangat dan dukungannya.

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 hati, penulis memohonkan maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 28 September 2017

Markus Jayadi