

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kepada Tuhan YME yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kondisi Pesawat, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Intensi Untuk Merekomendasikan Pada PT.Garuda Indonesia Tbk (Studi Kasus Pada Konsumen Garuda Indonesia Di Terminal 3 Ultimate)”**.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Janfry Sihite, SE., MSM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan SKRIPSI ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr.Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua Orang Tua saya terkasih Almarhum Thomas Manurung dan Helmi Marbun yang telah membimbing, mendidik, memberikan kesempatan, memotivasi dan menginspirasi serta do'anya kepada saya.
Dan kedua kakak saya Alpiter Manurung dan Mikael Manurung, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat, do'a dan dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

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 penulisan ini.

Jakarta, 28 Juni 2018

Hiskia Laura Manurung
(43115010035)