

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang , atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. FARRASINDO PERKASA”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penelitian ini, penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa yang tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan Bapak Tafiprios, Dr., SE., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA., CIPSAS., CMA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Rina Astini, Dr. MM selaku Dosen Tugas Akhir
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Junaedi dan Ibu Nasifah, kakak saya tersayang Febrina, Wildan, Fredrik, dan adik saya Keira Ramadhani yang selalu membantu memberikan semangat, doa dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis selama ini.

7. Seluruh rekan-rekan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2014, terutama teman seperjuangan yaitu Christina Sitorus, Rini Mulyastuti, Wiwit Sawitriyana, Bio Lazuardi Dananjaya, Andy Saputro, Indra Sakti, Ulfa, Diana dan Joko yang sangat membantu dan mensupport untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh rekan-rekan kerja PT. Farrasindo Perkasa, yaitu Bapak E. Suherman, Bapak Omar Khayam, Bapak Soleh Hasbi, Ibu Dini, Bapak Agung, Ibu Lara, Mely, Rahma, Wulan, Lina, Ahmad, Agus, Fajar, Zikri, Wahyu, Baron, Rika, Rio yang telah membantu saya mengumpulkan data-data tambahan yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini. Serta mensupport untuk penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh Pelanggan PT. Farrasindo Perkasa yang telah membantu mengisi data kuesioner, yaitu : Perwakilan-perwakilan dari PT. SCG Readymix Indonesia; PT. Wijaya Karya (Persero), Tbk; PT. Waskita Karya (Persero), Tbk; PT. Wijaya Karya Bangunan Gedung, Tbk; PT. Total Bangun Persada, Tbk; dll yang telah meluangkan waktu nya, sehingga skripsi ini terselesaikan.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa 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 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, Februari 2019

Radita Hardianti