

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada Penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Moderasi Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Asuransi Central Asia, Cabang Bintaro”**. 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 tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE., MM 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 ingin berterima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Bapak Dr. Harnoviansah, AK., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah mmberikan segenap ilmu dan bantuannya;
5. Pimpinan Cabang dan Rekan kerja di PT. Asuransi Cntral Asia, Cabang Bintaro atas dukungan, bantuan, semangat dan kesempatan untuk melakukan penyusunan skripsi.
6. Orang tua, Istri dan Anak-nak saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral yang tiada hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Teman – teman angkatan 2012 genap atas persahabatan dan bantuannya;
8. Teman – teman satu bimbingan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya atas bantuan, semangat dan dukungannya;

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk masukan dan saran serta kritikan 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 mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 1 Februari 2018

Sunariato  
43112110149

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA