

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi melalui berbagai data yang tersedia dan dengan kemampuan yang masih terbatas dalam penelitian ini, penulis mencoba menganalisa mengenai Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Kantor Pos Jakarta Barat 11000”**.

Walaupun penulis telah berusaha sebaik-baiknya dalam penulisan ini namun dengan terbatasnya ilmu pengetahuan yang dimiliki serta terbatasnya waktu untuk mendapatkan data, maka penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan juga memiliki banyak kekurangan. Tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan ilmu yang bermanfaat.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Nur Endah Retno Wuryandari S.Sos, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan, memberikan semangat, dan saran-saran beserta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Ibu Tine Yuliantini, S.Par.,MM dan Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Sekretaris Program Studi I dan II program studi S1 Manajemen, Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orang tua, adik, dan sahabat penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, motivasi, pengertiannya dan kasih sayang yang tiada batasnya sehingga penulis bisa mencapai pendidikan hingga saat ini.

Jakarta, 01 Agustus 2019

Rin Widya Agustin