

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang , atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN”**. 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 Priyono, SE., ME 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.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Meruya.
5. Kedua orang tua tercinta Bapak Aliyadi dan alm. Ibu Nur Hayati, kakak saya tersayang Anisa Lutfi dan keponakan saya Hilya Shafiyya Budiarmo dan semua keluarga saya yang selalu membantu memberikan semangat, do'a dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis selama ini.

6. Seluruh rekan-rekan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2015, terutama teman seperjuangan yaitu Radita Hardianti, Drico, Elsa, Melisa, Ratna, Lia, Jeffry, Mella yang sangat membantu dan mensupport untuk penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh rekan-rekan kerja pusat layanan Samsung, yaitu Bapak Robby Zamzani, Bapak Sawalludin, Bapak Cecep Hidayah Kurnia, Taufik Ramadhan, Ridho Dewi Andina yang membantu saya mengumpulkan data-data tambahan yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini. Serta mensupport untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh Pelanggan Pusat Layanan Samsung yang telah membantu mengisi data kuesioner yang telah meluangkan waktu nya, sehingga skripsi ini terselesaikan.
9. 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, 20 Februari 2020

Ulfa Widya Fitri