

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah Bapa, Yesus Kristus, dan Roh Kudus atas segala cinta kasih dan berkat yang dilimpahkan sehingga peneliti dapat menyusun skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Survey Pengunjung Grapari Telkomsel Jakarta)”.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari orang-orang yang mendukung peneliti tanpa henti. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof., Dr. Dedi Purwana, M.Bus selaku Ketua Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Andrian Haro, S.Si, M.M selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan masukan, nasihat, dan motivasi terhadap peneliti selama menyusun skripsi.
4. Andrian Haro, S.Si, M.M selaku Dosen Pembimbing 2 yang banyak memberikan koreksi dan masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
5. Setyo Ferry Wibowo, S.E, M.Si selaku Ketua Sidang yang memberikan banyak saran dan masukan bagi peneliti dalam menyempurnakan skripsi yang disusun.

6. Shandy Aditya, BIB, MPBS selaku Sekrtetaris Sidang yang memberikan saran bagi peneliti untuk menyempurnakan skripsi ini.
7. Dr. Mohamad Rizan, S.E, M.M selaku Penguji Ahli yang banyak memberikan saran dan masukan kepada peneliti dalam menyempurnakan skripsi yang disusun.
8. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi baik dan dorongan moril bagi peneliti untuk segera menyelesaikan studi.
9. Ibu penulis, L. Hernalia Lubis yang selalu memberikan dorongan moril dan semangat kepada peneliti agar tidak mudah menyerah selama proses menyusun skripsi.
10. Ayah penulis, Aiptu. Suprihanto yang menginspirasi peneliti untuk selalu berjuang dalam menyelesaikan skripsi. Kiranya semangat dan ketekunan Beliau dalam menjalankan tugas selalu mendorong peneliti untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
11. Teman penulis, Dani Agustiawan dan Amoi Simanjuntak yang tidak henti mengingatkan peneliti untuk selalu semangat dan berfikir positif untuk bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Sahabat peneliti, Lisa Monita Lusiana yang selalu menemani peneliti dalam kondisi apapun dan memberikan masukan yang baik sehingga skripsi yang penulis buat dapat diselesaikan
13. Teman – teman Management B yang saling mengingatkan dan memberi semangat.

14. *Linkin Park, the awesome band who motivated me very much through their songs so I always have my way to relief my stress.*

Penulis berharap, skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menginspirasi peneliti lainnya, serta dapat menambah sumber literasi bagi Universitas Negeri Jakarta. Atas kekurangan pada penulisan skripsi ini, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran untuk memperbaiki dan menyempurnakan tulisan yang penulis buat.

Jakarta, 15 Februari 2019

Wahyu Chandra Wirawan