# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan berkat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dunkin Donuts Rawamangun Jakarta Timur” dengan baik dan tepat waktu. Penulisan ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Kwik Kian Gie School of Bisnis (KSB).

Dalam menyelesaikan laporan penelitian ini, peneliti menghadapi berbagai kendala, dan tidak lepas dari bantuan dan dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak kepada penulis, maka dalam kesempatan ini dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Lily Harjati,Ir.,M.M selaku dosen pembimbing yang dengan kesabaran mengarahkan penulis membuat laporan penelitian dan membagi ilmu yang dimiliki kepada penulis serta kesediaan waktunya dalam membimbing penulis dalam proses pembuatan laporan penelitian ini.
2. Pada perusahaan Dunkin Donuts tempat penulis melakukan penelitian.
3. Seluruh dosen yang tidak dapat disebutkan oleh penulis secara menyeluruh yang pernah membantu, mengajar dan memberikan semangat kepada penulis.
4. Seluruh keluarga Bapa, Mamah, Jueni, Kartika dan Kayla yang telah memberikan semangat, perhatian, dan dukungan dalam bentuk apapun, yang di berikan untuk penulis dalam pembuat laporan penelitian. Serta seluruh pihak keluarga yang lainnya yang tidak dapat disebutkan oleh penulis
5. Kepada teman diskusi Olyvia, Matthew, Erick, Trina, Anton, Cindy yang dalam pembuatan laporan penelitian ini saling membantu satu sama lain baik saran semangat dan saran-saran yang membangun penulis.
6. Teman-teman Boti, Dine, Satya, Eby yang selalu memberikan dukungan serta semangat dan yang telah membantu penulis selama penulis menuntut ilmu. Dan juga kesediaannya dalam memberikan penulis saran-saran yang dapat memotivasi penulis.
7. Kepada seluruh anggota manajemen angkatan 2013 yang menjadi teman selama penulis menuntut ilmu di Kwik Kian Gie School of Bisnis (KSB) yang tidak dapat disebutkan oleh penulis.

Dalam penulisan laporan penelitian ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisannya, oleh karena itu penulis mengucapkan permohonan maaf atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan laporan penelitian ini. Semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan juga perusahaan yang diteli oleh penulis. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terimakasi.

Jakarta, Maret 2019

Penulis

Citha Widya Noorlia