**KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Samsung *Experience Store* di Kelapa Gading” dengan lancar dan tepat waktu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, doa, penjelasan, dan dorongan moril dari semua pihak. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas segala bantuan, dorongan, dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik dan lancar tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak tersebut. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Tumpal J.R Sitinjak, Ir.M.M. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabarnya meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapar menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
2. Kedua orang tua serta kedua kakak saya, yang sangat penulis sayangi dan cintai karena telah menyayangi, mendoakan, mendukung, memotivasi, dan memberikan segala bantuan kepada penulis, baik secara moril maupun materil.
3. Seluruh dosen dan staff Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan bantuan baik secara moral, spiritual, dan material kepada penulis selama ini.
4. Seluruh teman-teman kampus Kwik Kian Gie School of Business, Keluarga Mahasiswa Katholik (KMK) Kwik Kian Gie School of Business, Misdinar Paroki Santo Yakobus Kelapa Gading, Bina Iman Remaja (BIR) Santo Yakobus Kelapa Gading yang membantu, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi selama proses mengerjakan skripsi penulis.

Jakarta, Desember 2018

Penulis