

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Waroeng Steak and Shake Cabang Soekarno-Hatta Malang)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis (SAB) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, M.S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Kusdi Rahardjo, D.E.A. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Drs. R. Rustam Hidayat, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Prof. Drs. Achmad Fauzi, DH, MA selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu membimbing, mengarahkan, memberi semangat, dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Ibu Dr. Srikandi Kumadji, M.S. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu membimbing, mengarahkan, memberi semangat, dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
6. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

7. Pimpinan serta seluruh karyawan *Waroeng Steak and Shake* Cabang Soekarno-Hatta yang telah memberikan izin dan bantuan selama penulis melakukan penelitian.

8. Keluarga tercinta terutama Mama dan Papa yang begitu tulus memberi dukungan baik secara materiil maupun spirituil, serta ketiga adik-adikku tersayang yang senantiasa membantu.

9. Vendy Sasmita, S.H. yang tidak pernah lupa mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi, memberikan doa, dan dukungan yang tiada hentinya.

10. Teman-teman Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi, khususnya Angkatan 2008 yang telah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai.

11. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu per satu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juli 2012

Penulis