KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa, kasih dan berkat-Nya menyertai segala keadaan yang ada. Karena kemurahan-Nya, penulis bersyukur karena selalu dibimbing-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penyusunan Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh jenjang S1 pada Program Studu Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia, dengan judul **"KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN DAN KEUNGGULAN BERSAING (SUREVEY PADA PELANGGAN RESTORAN THUNDER CHICKEN BANSONG, BUSAN)".**

Selama penyusunan skripsi ini, tidak sedikit bimbingan dan bantuan dari semua pihak, maka dengan rasa tulus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan semangat baik berupa material maupun spiritual.

1. Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, M.Sc. selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Wakil Rektor I sekaligus Penanggung jawab Beasiswa Unggulan Prof. Dr. Hj. Umi Narimawati, Dra, SE, M.Si yang mengurus kami para penerima Beasiswa Unggulan, khususnya kepada saya yang diperlakukan seperti anak sendiri dengan berbagai masalah yang saya alami sejak masuk UNIKOM hingga saya berangkat ke Korea.

3. Biro Perencanaan dan kerjasama luar negeri (BPKLN) yang telah memberikan Beasiswa Unggulan.
4. Prof. Dr. Hj. Dwi Kartini, S.E., Spec.Lic selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
5. Dr. Raeni Dwi Santy, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen
6. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu kepada penulis mudah- mudahan ilmu yang diajarkan bermanfaat dan menjadi amal kebaikan.
7. Ibunda dan Ayahanda tercinta yang selalu memberikan semangat, doa dan kekuatan kepada penulis.
8. Untuk kakak- kakakku Ogi, Vera dan Nando serta seluruh keluarga besar yang ada di Bandung, terima kasih atas doa dan dukungannya selama penulis menuntut ilmu.
9. Kepada pemilik Restoran Thunder Chicken, Choi Kyeong Ja, Oh Hwa Ja, dan teman- teman seperkejaan di Restoran Thunder Chicken.
10. Semua teman- teman yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, teman seperjuangan MN-BU, teman pelayanan di gereja serta teman- teman kelas.
11. Semua teman- teman seperjuangan selama hidup di Korea, teman sekamar di asrama. Dan orang- orang Korea yang turut membantu.

12. Dosen Universitas Youngsan yang juga membantu dalam membrikan ilmu dan wawasan.
13. Kepada tutor SPSS yang meng *upload* video mereka ke youtube.
14. Dan kepada semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu- persatu terima kasih atas dorongan, doa, serta motivasi yang sangat berharga bagi penulis.

Akhir kata penulis sampaikan bahwa ilmu yang bermanfaat akan menjadi penolong kita diakhirat. Meski jauh dari kesempurnaan, mudah- mudahan skripsi yang penulis susun ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis pada khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Busan, Agustus 2016

Yohanes Christopher Marusaha