

## SANWACANA

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan anugerah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Pesan Antar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada restoran Cepat Saji Mc.Donald Di Bandar Lampung”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan andil yang cukup besar. Untuk itu peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Satria Bangsawan , S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Hj. Aida Sari, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung sekaligus sebagai Pembimbing Akademik.
3. Ibu Yuningsih, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung sekaligus sebagai Dosen Penguji Utama pada ujian skripsi.
4. Bapak Driya Wiryawan, S.E., M.M., selaku Pembimbing 1. Terima kasih atas kesediannya dalam memberikan bimbingan, pengetahuan, saran, kritik, motivasi terutama kesediaan waktu yang diberikan selama proses yang telah memberikan saran yang sangat berguna.

5. Ibu Dr. Dorothy R.H.Pandjaitan, S.E., M.Si., selaku Pembimbing 2. Terima kasih atas kesediannya dalam memberikan bimbingan, pengetahuan, saran, kritik, motivasi terutama kesediaan waktu yang diberikan selama proses yang telah memberikan saran yang sangat berguna.
6. Dr. Ribhan, S.E.,M.Si., selaku Penguji. Terima kasih atas kesediannya dalam memberikan saran, kritik, motivasi terutama kesediaan waktu yang diberikan selama proses yang telah memberikan saran yang sangat berguna.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga selama peneliti menuntut ilmu di Unila, serta seluruh staff Fakultas dan Jurusan Manajemen Universitas Lampung.
8. Terimakasih kepada Ibu Ievani selaku *General Manager* Mc.Donald Tanjung Karang
9. Terima kasih kepada Bapak Yusuf selaku karyawan *delivery service* yang telah membantu dalam penelitian saya
10. Teristimewa untuk keluarga besarku Ayahanda Teddy Tanujaya, Ibunda Susdayoti, kakak-kakakku Christie Teddy Tanujaya dan Chisilia Teddy Putri tercinta yang selalu mendoakan, menasehati, dan membantuku dalam segala hal. Terima kasih banyak atas pengorbanan, kesabaran, dan cinta kasih kalian selama ini.
11. Sahabat-sahabatku tercinta di kehidupan sehari-hari :  
Ega Muda Ipalian Simbolon, Marvind Verian Khasmara, Raymond Arianto, M.Syarif Hidayat, Agung Maulido, Mirzan Triandana, M.Refky Herdanu, Aldino Saputra, M.Ferisko Satya Negara, M.Rezi Jumako, Affaddil Ubaedillah Adha, Andi Maleakhi JS, I Gede Gethas Saputra, Imam Dwitama, Jhohanes Robert, Friska Dery, Rio yoshua Purba, Felix Abrahm, Andri Arisky Tama dan teman-teman yang lainnya yang saya tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

12. Seseorang yang senantiasa setia membantuku, menemaniku, mendampingiku, di saat sedih dan senang, yang bersama-sama melangkah untuk menjadi lebih baik dalam dan selalu mensupport dalam menyelesaikan skripsi tersebut, Febrika Rosadi
13. Sahabat-sahabatku di sekolah (SMA) : Gita Kurniawan Putra, Dimas Agung, Ahmad Noprijal, M.ghazi Rio, Rhinaldy Iza Putra, Cindy Respa, Riza Ghazali Lutfi, Jody Try Utomo, Arif Yanuar.
14. Sahabat-sahabatku di MLC (Mobil Lampung Club):  
Iben, Adil, Andre, Imam, Jali, M.ferisko, Alan, Aldino, Dendy, Hadi, Jordisebastian, Zaki, Rendo, riandonati, Riyadhi, Rizky, Riawan,Rizky, Sampurna, Rozi, Rusdiyansah
15. Konsentrasi jurusan manajemen Pemasaran.
16. Sahabat-sahabat KKN terutama Desa Totokarto, Kecamatan Adi Luwih, Kabupaten Pringsewu.
17. Seluruh jajaran karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung: Mas Nasir, Mas Rohman, Mas Tri, Mbak Atun, Ibu Is, Pak Kasim.
18. Almamater tercinta, Universitas Lampung.
19. Keluarga Besar Manajemen 2010.
20. Semua pihak yang telah membantu penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Bandar Lampung, Agustus 2015

Penulis,

**MICHAEL**