KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "PENGARUH BRAND EXPERIENCE DAN BRAND AFFECT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KARTU TELEPON SELULER (Studi Kasus: Pengguna Produk Kartu Telepon Seluler IM3 Pada Mahasiswa Kampus 1 Universitas Wijaya Putra)" dengan baik. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- Bapak H. Budi Endarto, SH., M.Hum, selaku Rektor Universitas Wijaya
 Putra Surabaya
- Ibu Dr. Soenarmi, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Putra Surabaya.
- Ibu Dwi Lesno Panglipursari, SE., MM, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Putra Surabaya.
- 4. Bapak Chandra Kartika, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya secara tulus untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
- Bapak dan Ibu Dosen program S1 Reguler Fakultas Ekonomi Universitas
 Wijaya Putra yang telah mendidik dengan sabar dan membekali ilmu pengetahuan.

- 6. Pimpinan Kampus 1 Universitas Wijaya Putra Surabaya yang telah memberikan ijin dalam melakukan penelitian.
- 7. Untuk Ayah dan Ibu saya tercinta Bapak Noer Hadi dan Ibu Nurul Asluchah yang selalu memanjakan dengan perhatian yang luar biasa, selalu mengingatkan akan semua hal hal baik yang sering terlupakan, dengan tulus ikhlas tanpa pamrih merawat dan mendidik agar menjadi seseorang yang berguna bagi nusa dan bangsa, dan terimakasih atas doa doa yang senantiasa beliau panjatkan untuk anak anaknya.
- 8. Untuk Kakak saya tercinta Hadi Irawan beserta Istrinya Dwi Himawati serta adik saya tercinta Nova Kartika Sari yang memberi dukungan dan bantuan setiap membutuhkan sesuatu atau menemui kesulitan, dan menjadi penyemangat serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
- 9. Untuk Keluarga besar, terima kasih atas doa, semangat, dukungan dan motivasi serta nasihat nasihat berharga.
- 10. Seluruh Anggota BEM FE yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah menjadi keluarga dan rumah kedua, selalu berbagi suka maupun duka dan memberikan arti serta semangat selama menjalani perkuliahan di Universitas Wijaya Putra ini.
- 11. Seluruh teman teman Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Putra Surabaya, khususnya mahasiswa jurusan Manajemen angkatan 2011 atas kebersamaannya selama kuliah.

12. Para responden yang telah membantu penelitian ini dengan meluangkan

waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah

dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat

terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari

sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun

demi menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis,

pembaca dan bagi penelitian selanjutnya akan penulis terima dengan senang hati.

Surabaya, Juli 2015

Penulis,

Hendra Setiawan

viii