

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan ridho-Nya yang selalu menyertai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kepercayaan pada Pengguna Jasa Transportasi *Online* Go-Ride di Wilayah Jakarta Barat”**, yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) Manajemen, pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Esa Unggul.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, atas doa, saran, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu pada kesempatan yang berharga ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF Arozzi A. SE, M.Si, Akt, CIA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Dr. Hasyim, SE., MM, M.Ed selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan, inspirator dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen pengajar program studi manajemen Universitas Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu wawasan dan ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tua tercinta Almarhum Bapak Surono Trisno Widodo dan Ibu Warsini yang telah memberikan dorongan moril maupun materil, serta motivasi sehingga menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih atas nasehat, kasih sayang, doa dan motivasi selama ini.
7. Saudara kandung Laki-laki Ibnu Mardani, Irwan Kuntoro, dan Fitra Trisno Wibowo terima kasih atas dukungan, doa, dan memberikan semangat selama ini.
8. Kakak ipar Siti Kusniyati terima kasih atas dukungan, doa, dan memberikan semangat selama ini.
9. Keponakan Rio Rizki Haryanto, Risma Kuswanti, dan Siti Murfizyah terima kasih atas dukungan, doa, dan memberikan semangat selama ini.
10. Sahabat yang sepemikiran Dea Lupiana, Elvita Silvia, Nur Annisaa Sulistyorini, Mia Damayanti, Putri Yanti, Wilda Hidayani, Zahra Jufa Efeni, Endah Nurlita, Sita Indah, dan Dewi Ratnasari. Terima kasih atas bantuan penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini, serta dukungannya dan canda tawa kalian selama ini Semoga persahabatan kita tetap terjaga.
11. Semua pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuannya dalam terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jakarta, 21 Februari 2018

Penulis,

(Suci Kusumastuti)