

## KATA PENGANTAR

Dengan segenap puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat-Nya yang selalu menyertai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan JNE TOMANG ” yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) Manajemen, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Dalam penyusunan proposal ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa saran serta doa. Untuk itu pada kesempatan yang berharga ini izinkanlah penulis 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 Arrozi A, SE, M.Si, Akt, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Dr. Eka Bertuah, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan, inspirasi dan motivasi dalam menyelesaikan proposal ini.
5. Bapak dan Ibu dosen program studi manajemen Universitas Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan berbagai fasilitas bantuan dalam penulisan proposal ini dan selama kuliah.

6. Kedua Orang Tua, Bapak Muhammad Hidayat Thalib dan Ibu Suraya Said yang telah banyak memberikan motivasi, bantuan, dorongan, serta doa maupun moril kepada penulis sehingga proposal ini dapat terselesaikan.
7. Kepada kakak dan adik saya Muhamad Annas dan Fidiah yang telah banyak memberikan motivasi, bantuan, dorongan, serta doa maupun moril kepada penulis sehingga proposal ini dapat terselesaikan.
8. Anis Fitriana Azizah yang telah banyak memberikan motivasi petunjuk dan doa kepada penulis sehingga proposal ini dapat diselesaikan.
9. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Manajemen angkatan 2013 yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah ikhlas memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan proposal ini.

Dalam penyusunan proposal ini, penulis menyadari masih banyak segala kekurangan dan masih jauh dari sempurna, oleh karena itu semua saran dan kritik dari pembaca akan diterima guna memperbaiki dan mengembangkan penelitian ini. Penulis berharap semoga proposal ini bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan juga bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan.

Jakarta, 5 Agustus 2017

Penulis

Syarief