

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Industri Jasa Transportasi *Online*”**. Skripsi ini disusun guna melengkapi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Dalam menyelesaikan skripsi ini terdapat sedikit kendala yang penulis alami karena keterbatasan pengalaman, pengetahuan, dan kemampuan penulis, maka penulis sangat menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini masih terdapat kekurangan tetapi berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penulis dapat mengatasi kendala-kendala tersebut. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Arief Kusuma A.P, MBA, selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Dr. M.F Arrozi A, SE, M.Si, Akt, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Drs. Sugiyanto, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Dr. Hasyim, SE., MM, M.Ed, selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan bimbingan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Esa Unggul yang telah mengajarkan penulis dengan baik dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruh Staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Esa Unggul.
7. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Haerudin dan Ibu Sarti yang senantiasa mendoakan serta menjadi penyemangat untuk penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besar penulis yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada para sahabat penulis yang senantiasa mendoakan serta memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman satu bimbingan dan teman-teman seperjuangan mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Jurusan Manajemen angkatan 2014.

Akhir kata, berharap seluruh kritik, saran, masukan, bantuan serta dukungannya agar dapat memberikan manfaat yang cukup berharga, baik bagi penulis maupun bagi pembacanya.

Jakarta, Agustus 2018

Rizki Fitriandini