

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas rahmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Grab (Studi kasus pada pelanggan Grab pengguna *Grabbike* di Universitas Esa Unggul, Kebon Jeruk, Jakarta Barat)”** dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Didalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan, dorongan dan juga motivasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik pada proses pengumpulan data sampai pada proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, A.P, MBA, sebagai Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF Arrozi A, SE, M.Si, Akt, CA, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas EsaUnggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM, sebagai Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.

4. Bapak Drs. Dihin Septyanto ME selaku Dosen Pembimbing yang dengan murah hati telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat diperlukan penulis.
5. Keluarga tercinta Bapak Bambang Udjianto dan Ibu (Almh) Asiyah, Kakak pertama, (Alm) Kiki purwono, Kakak kedua, Topan Wibowo, yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungan yang luar biasa kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini

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

**Jakarta, 18 Agustus 2018**

**Rezky Akbar**