

## KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan rahmatnya yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Proposal ini berjudul **“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Grab”** yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, A.P., M.B.A. selaku Rektor Universitas Esa Unggul
2. Bapak Dr. M.F. Arrozi Adhika, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul
3. Bapak Drs. Sugiyanto, M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul
4. Ibu Prof. Dr. Endang Ruswanty, M.M. selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan banyak ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh Dosen serta Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan, semoga menjadi bekal dan berkah yang baik bagi penulis dalam menjalani kehidupan.

Terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu selama menjalani proses perkuliahan di Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Semoga kebaikan hati, ketulusan, kemurahan, bantuan dan doa dari seluruh pihak di atas mendapat balasan yang lebih besar dari Tuhan Yang Maha Esa. Dan semoga proposal ini dapat

memberikan kontribusi pada dunia akademis dan praktis serta memberikan manfaat bagi orang lain yang membacanya.

Penulis juga memohon atas segala kesalahan dan kekurangan yang penulis perbuat selama perkuliahan berlangsung baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Penulis juga menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari perbaikan dimasa mendatang.

Jakarta, 7 Februari 2020

Penulis,

**Jonathan Agustinus Silalahi**  
**NIM. 20160101375**