

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada aplikasi OVO”**. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan bantuan serta doa dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, AP, 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 Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbingan yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan, inspirasi, dan motivasi dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
5. Bapak Jatmiko Selaku dosen pembimbing Akademik yang senantiasa sabar memberikan arahan dan motivasi dalam perkuliahan ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Esa Unggul yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu pengetahuan dalam menuntut ilmu.
7. Untuk mama (Lie Ha) dan papa (Herry Kurniawan) serta kakak dan adik tersayang (Martinus, Hengky, Ronny, dan Wendy) yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, serta menjadi penyemangat untuk bisa menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman seperjuangan dan para sahabat (Willy, Putri, Nur Fitri, Elsa, Lilyana, Agus, Rudy, Salim, Jovita, Merina) yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, memberi banyak ilmu yang bermanfaat dan menjadi penyemangat untuk bisa menyelesaikan penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah ikhlas memberikan bantuan dan motivasi dalam penyelesaian penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat membantu dan memberikan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi bahan referensi dalam pembuatan penelitian.

Jakarta, 22 Januari 2020



Shelvi Shinta