

## UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, inayah, taufik dan hidayahnya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth* dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan JNE (Studi pada Pelanggan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat)**”. Penulis membuat proposal ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Arief Kusuma, AP., MBA., selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. Tantri Yanuar RS,SE, S.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Ibu Dr. Ir. Rojuaniah, MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Prof. Dr. Benny Gunawan, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan arahan didalam memberikan bimbingan kepada penulis khususnya dalam proposal ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala ilmu dan pengarahan yang telah diberikan kepada penulis.
6. Kedua orang tua tercinta Papah Danny Sumardanni dan Mamah Elly yang selalu memberikan doa, motivasi, dan mendengarkan keluh kesah penulis sehingga tidak henti meberikan dukungan berupa moril maupun materil hingga mampu menempuh pendidikan sampai perguruan tinggi.
7. Kakak tersayang Sherly Eka Putri Mardhani, Dion Esa Putra Mardhani, Hutomo Edo Putra Mardhani, Chiquita Ayu Putri Mardhani dan Trian Eron Putra Mardhani yang selalu memberikan motivasi, saran serta semangat yang cukup besar untuk penulis.
8. Untuk seseorang Restu Aprillianti yang tiada hentinya meberikan dukungan semangat, doa, dan motivasi yang setiap harinya membantu untuk mengerjakan skripsi penulis.
9. Sahabat-sahabat yaitu Rizky, Mutiara Syafina Widiya, team Budeg, team Payung dan team Terpal yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas segala kebaikan, kebersamaan dan doa serta dukungan moril yang diberikan selama kuliah dan dalam penyelesaian proposal ini.

10. Teman-teman satu bimbingan Yaitu Bagus Andrianto Saputro, Fajar Dwi Laksono, Nanda Yudiana dan Sensus yang telah membantu dan memberikan semangat selama proses bimbingan.
11. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang diberikan penulis.
12. Semua pihak yang telah mendukung proposal ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

penyusunan skripsi ini. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah Subhanahu wa Ta'ala.

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 skripsi ini bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan juga bagi pembaca serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, berharap proposal skripsi ini dapat menyumbangkan pengetahuan dan memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Jakarta, 15 Februari 2021



(Chiesa Abi Putra Mardhani)