

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan anugrah-nya sehingga skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JNE JAKARTA BARAT : STUDI PADA MAHASISWA DI UNIVERSITAS ESA UNGGUL” dapat diselesaikan dengan baik. Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana S-1 pada jurusan Manajemen konsentrasi Pemasaran Fakultas Ekonomi, Universitas Esa Unggul Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak dapat dipisahkan dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala keterbatasan yang saya miliki ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Arief Kusuma AP, MBA, selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Dr. MF. Arrozi Adhikara, SE, Ak. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Drs. Sugiyanto, MM, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
4. Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE, MSM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul yang selama ini membekali saya dengan ilmu yang bermanfaat.

6. Papa dan Mama yang selalu memberikan bantuan, kepercayaan, dukungan, doa, perhatian dan segalanya kepada saya.
7. Tiar yang telah memberikan semangat, cinta dan kasih sayangnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Diah Amalia yang telah memberikan banyak bantuan dan masukan dalam menyusun skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2011 khususnya Merry Agustriana, Ayu Lestari, dan Fitri Nurhidayah atas kekompakan dan keceriaannya selama perkuliahan, serta untuk dukungan dan kerja samanya selama penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu penelitian ini. Dan semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bias disebutkan satu per satu.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Saya memohon maaf jika terdapat kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Untuk itu penulis akan dengan senang hati menerima saran dan kritik yang membangun dari pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang. Besar harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Februari 2015

Dian Damalita Sunanti