

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen yang di Mediasi *Perceived Value*, Citra Perusahaan, dan Reputasi Perusahaan terhadap Loyalitas Konsumen pada Jasa Ekspedisi J&T”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Achmad Manshur Ali Suyanto, Ir., M.M. selaku pembimbing dari penelitian penulis yang telah berkontribusi untuk dapat meluangkan waktu, pikiran serta perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran bagi penulis dalam penelitian yang sedang dilakukan.
2. Ibu Dinda Amanda Zuliestiana, S.E., M.M dan Ibu Dr. Helni Mutiarsih Jumhur, S.H., M. HUM. Selaku penguji ke 1 dan 2 dari penulis yang telah memberikan evaluasi dan saran yang membantu penulis selama penelitian.
3. Ibu Grisna Anggadwita S.T., M.S.M., selaku dosen wali dari penulis yang telah memberikan arahan, dukungan serta telah meluangkan waktunya dalam membantu proses penelitian penulis.
4. Kepada orang tua yakni Papa saya TB. Eri Hermansyah dan Mama saya Lilis Susilawati yang telah banyak memberikan do'a serta dukungan yang penuh kepada penulis, sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menjalankan penelitian ini.

5. Kepada pihak-pihak yang terkait yakni staff pada program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika yang telah banyak berkontribusi pada proses penelitian penulis.
6. Untuk Muhammad Zidan Eka Atmaja dan sahabat-sahabat di perkuliahan yang telah banyak memberikan dukungan, do'a, dan selalu meluangkan waktunya dalam menemani penulis selama mengerjakan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kesalahan dan jauh dari kata sempurna pada tugas akhir ini yang disebabkan oleh adanya keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bisa membantu dalam menyempurnakan tugas akhir penulis. Semoga tugas akhir yang dijalani oleh penulis dapat bermanfaat dan menjadi salah satu inovasi untuk kedepannya bagi pembaca dan masyarakat umum.

Bandung, 31 Mei 2022



Ratu Nadhilah Nur Shadrina

1401184008