

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 Harapan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi *shuttle* Bus Primajasa Bandung – Bandara Soekarno Hatta”**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi MBTI 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 Yusuf Budiana selaku Dosen Wali yang telah memberikan pengarahan dan nasehat selama masa perkuliahan di Jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom
2. Bapak Dr. Gadang Ramantoko selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Indira Rachmawati, S.T., M.S.M dan Bapak Ir. Candiwan, M.ICT. selaku tim Penguji yang telah meluangkan waktunya.
4. Bapak dan Ibu Dosen program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan.
5. Bapak Riyan selaku Pembimbing Lapangan di Primajasa Batununggal yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya Bapa H. Edi Supriadi dan mama saya Hj. Dian Harjiani yang telah memberikan dorongan dan semangat hingga selesainya skripsi ini.
7. Kepada Feny Novianti yang selalu menyemangati saya agar cepat menyelesaikan skripsi ini
8. Teman – teman dan sahabat saya yang selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan proposal skripsi

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.