

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna OVO 2019”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikas dan Bisnis Universitas Telkom.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Telkom, khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas ilmu dan pengalaman yang diberikan selama ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, Peneliti mendapatkan banyak bantuan, baik berupa bimbingan, dorongan, semangat, motivasi dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Citra Kusuma Dewi Ph.D selaku dosen wali dan dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan nasihat yang berarti bagi peneliti, serta menjadi motivator dan inspirator bagi penulis
2. Penguji 1 dan Penguji 2 selaku dosen penguji yang sudah memberikan saran untuk perbaikan penelitian ini.
3. Keluarga yang selalu memberikan dukungan penuh untuk penulis, Bapak Agus Dwi Wibowo, Mama Rika Loefti Wiharti, Adik Muhammad Bagas Luthfianto yang senantiasa mendukung dan mendoakan segala aktivitas Peneliti sehingga dapat lebih semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat yang sangat peneliti sayangi Ina Dina Indah, Syifa Fauziah, Ega Tiara Maulidina, Dika Rizky, Rizka Alya Triztika, Reni Fitri Wahyuni, Risadelforte yang juga selalu memberikan dukungan untuk peneliti menyelesaikan skripsi ini.

5. Selalu memberikan semangat serta menemani peneliti dalam susah, senang, tangis sedih dan bahagia dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih Muhammad Nibras Akari.
6. Teman-teman Ekstensi ABX-41-01 yang selama kuliah telah bersedia menjadi tempat Peneliti untuk *sharing* mengenai segala hal.
7. Rafika dan Restu yang selalu memberikan pengarahan dalam pembuatan skripsi ini sampai sidang
8. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner sebagai data primer dalam penelitian ini.
9. Seluruh staf sekretariat Program Studi Administrasi Bisnis serta Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah banyak membantu Peneliti dalam mengurus berbagai hal untuk memperlancar skripsi ini.
10. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis khususnya dan bagi mahasiswa Universitas Telkom pada umumnya.

Bandung, 4 Desember 2019
Penulis,



Ralya Luthfianti