

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 *SERVICE QUALITY* TERHADAP *PERCEIVED IMAGE*, *PERCEIVED VALUE*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION* SERTA DAMPAKNYA TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS* (Studi Kasus Pada Maskapai Penerbangan Lion Air Indonesia)”. 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 mendapat bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Osa Omar Sharif, S. Si., MSM selaku pembimbing yang selalu memberikan semangat motivasi, arahan, serta bimbingan kepada penulis.
2. Bapak Dr. Hendratno S.E., Akt., M. M selaku dosen wali yang selalu memberikan semangat motivasi, arahan, serta bimbingan kepada penulis.
3. Orang tua tercinta yaitu Ayah Zulyaden, dan Ibu Teti Rukminingsih yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya baik secara moril maupun materil, serta motivasi yang mampu mendorong semangat penulis.
4. Adik-adik tercinta yaitu Aditya Putra Zulya, M. Latu Pimpi, Violina Apriani, M. Anna Rizki serta keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungannya kepada penulis.
5. Teman-teman tersayang yaitu Annisa Dyah Utami, Alya Rysda R, Ihsan Juliasman, Ali Nurjaya, Shaevilla Abu, Suci Amelia, Elsy Dinda Swandi yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan, dan motivasi serta berbagi informasi terkait tugas akhir penulis.
6. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk berbagi informasi melalui pengisian kuesioner dalam penelitian ini.

7. Seluruh pihak yang memberikan semangat, dukungan, doa, bantuan, serta motivasi kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namanya.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kedepannya skripsi yang disusun oleh penulis dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi berbagai pihak.

Bandung, 28 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



Ratna Kartika Zulya

1401160610