

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji penulis haturkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, kekuatan dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Jasa Layanan Kurir J&T Express di Kota Bandung)”. Skripsi merupakan salah satu syarat kelulusan pada program studi Strata-1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis masih banyak kekurangan sehingga jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari seluruh pihak sangat penulis harapkan. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu RR. Rieka F. Hutami S.M.B., M.M selaku dosen wali serta dosen pembimbing yang telah memberikan informasi akademis, panduan, arahan, saran, kritik dan semangat selama menjalani perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Hendri Az, SKM dan Ibu Hikmawati, Amd. Keb, SKM yang dengan tulus mencintai dan menyayangi saya. Terima kasih atas segala perhatian dan dukungan tanpa batas yang selalu diberikan, serta terima kasih telah menjadi orang tua terbaik.
3. Sahabat dan teman baik, Anisa dan Adinda Puspita Wengrum yang selalu mendengarkan keluh, kesah, harapan, dan impian saya disetiap harinya. Terimakasih sudah menjadi saksi dari cerita perjalanan hidup saya, terima kasih sudah mengizinkan saya menjadi bagian dari cerita kalian, semoga apa yang kita impikan akan terwujud.
4. Untuk teman-teman paling baper Adinda Ayu L, Syifa Elshafira, Ajeng Desi, Ayu Bianti, dan Dinda Annisa. Terima kasih untuk pelajaran tentang pertemanan dan hidup agar kita bisa menjadi lebih baik lagi di kemudian

hari. Terima kasih telah mengajarkan kesabaran dan pengertian agar bisa saling memahami.

5. Seluruh teman-teman MB 39-10 yang telah memberikan kenangan selama perkuliahan. Terima kasih atas pengalaman, semangat dan membantu selama perkuliahan.
6. Seluruh pihak yang membantu dalam pengerjaan tugas akhir dan tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap kepada Allah SWT semoga membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung dan tidak langsung selama ini dan senantiasa selalu dalam lindungan Allah SWT. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Bandung, 27 Desember 2019

Rhava Kurnia Henti