

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Ojek *Online Grab-Bike*”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis program studi S1 Administrasi Bisnis.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Ibu Dra. Ai Lili Yuliati, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Grab khususnya *Grab-Bike* yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.
3. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner yang digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini.
4. Telkom University Bandung sebagai tempat untuk mendapatkan ilmu dan wadah untuk mempraktekan teori dan ilmu yang saya dapatkan selama perkuliahan
5. Para dosen selaku dosen penguji pada proposal skripsi yang telah memberikan saran dan membantu penulis untuk memperbaiki isi dari skripsi ini.
6. Seluruh staf administasi program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
7. Ibu Citra Dewi Kusuma, selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan semangat selama perkuliahan di Universitas Telkom.
8. Seluruh dosen pengajar program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

9. Ibunda tercinta Siti Anisah dan Kakak Muhammad Afif, yang selalu berdoa dan mendukung dan menyemangati penulis dalam mengerjakan skripsi.
10. Seluruh rekan-rekan mahasiswa ekstensi Administrasi Bisnis angkatan 2017 yang telah bekerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
11. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran ataupun kritik yang membangun untuk memperbaiki dimasa yang akan datang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri dan umumnya mahasiswa Universitas Telkom

Bandung, 20 maret 2020

Muhammad Fikri N