

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-NYA penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. JNE Bandung” Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis pada Universitas Telkom.

Adapun dalam proses penyusunan skripsi ini penulis banyak sekali mendapat bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan do’a dan dukungan yang tak terhingga kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., M.B.A, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Dr. Imanuddin Hasbi, S.T., MM. selaku dosen wali penulis yang membimbing penulis dalam menjalani masa perkuliahan di Universitas Telkom.
4. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pemahaman serta pengalamannya selama penulis menjalankan studi di Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom.
5. Seluruh Staff Adminitrasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan dalam menjalankan kegiatan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
6. Sahabat-sahabat Raihan, Rizky, Hasna, Andre, Ilham, Vicha, Adam, Sastra, Aldo, Aini, Dani, Yunita, Arif, Toyeb, Dicky, Maulana, Bima, Bang Tirta, Bang Febry, Yogi yang telah meluangkan waktu, memberi hiburan, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
7. Sahabat kosan Keluarga Kos Puri Kharisma khususnya (Bagas, Raka, Aziz, Eldi, Sadiq dan Bayu) yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama melakukan penelitian ini.

8. Rekan-rekan seperjuangan skripsi yaitu Rizky, Hasna dan Ilham yang telah bersama-sama saling membantu dan memberi informasi serta dukungan dalam mengerjakan penelitian ini.
9. Seluruh teman-teman AB-40-08 yang telah memberi dukungan dan telah bersama-sama dalam masa perkuliahan ini.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2016 yang telah bekerja sama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan, semoga Tuhan YME melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

Semoga segala bentuk bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang sebesar-besarnya dari Allah SWT. Penulis menyadari dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Akhir kata dari penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya, seluruh pihak dan berguna untuk penelitian yang akan datang.

Bandung, 14 November 2020



Iqhsan Abi Karami

NIM : 1501160283