

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menganugerahkan rahmat, taufik serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Saat Pandemi Corona (Studi Pada Pengguna Jasa Pengiriman Barang PT Jalur Nugraha Ekakurir Wilayah Karawang)”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis sebagaimana yang diharapkan.

Penyusunan skripsi ini berdasarkan hasil fenomena terkini dan pelajaran yang telah penulis dapatkan selama kegiatan perkuliahan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Telkom, khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan dan didikan yang diberikan selama ini. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan do’a, motivasi, dan semangat kepada penulis agar tidak mudah menyerah hingga menghantarkan penulis melewati tahap demi tahap menuju keberhasilan.

Selesainya penulisan Laporan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan atau masukan serta dorongan kepada penulis baik tenaga, ide dan pikiran. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Mahir Pradana, Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Nurafni Rubiyanti, S. MB. MBA, selaku dosen penguji 1 dan Bapak Agus Maolana Hidayat, S.E M.Si, selaku dosen penguji 2, yang telah memberikan arahan, masukan, kritik dan saran kepada penulis untuk kesempurnaan skripsi ini.
3. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., M.B.A, selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom serta Dosen Wali penulis.

4. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pemahaman serta pengalamannya selama penulis menjalankan studi di Fakultas Komunikasi dan 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. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
7. Sahabat-sahabat penulis Jessica Afrila N, Mediana Dwi A, Syadella Chairani dan Sarah Rahmawati, selama perkuliahan yang selalu menemani penulis dalam melewati kebahagiaan dan kesulitan yang selalu mendengarkan dan memberikan saran atas keluh kesah penulis serta memberikan semangat yang luar biasa kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2017 yang telah bekerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
9. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada mereka semua. Amin.

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 khususnya bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 5 Januari 2021

Amelia Ovita