

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas kasih sayang dan nikmat-Nya yang diberikan kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Pada Pengguna Jasa Kurir JNE Express Di Bandung”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

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.

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. Ayah Amrizal Husein dan Ibu Fairdayani Asmara selaku kedua orangtua, kakak penulis M. Hafidz Fairiz Husein, adik penulis M. Harits Faraby, M. Hanifan Mutaqien, M. Haikal Rizaldy, Nisrina Fairiz Putri, dan M. Hilal Rizaldy yang senantiasa mendukung serta selalu mendoakan penulis sehingga lebih semangat untuk menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Mahir Pradana, PhD selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak/Ibu selaku dosen penguji 1 dan penguji 2 yang telah memberikan arahan, masukan, kritik dan saran kepada penulis untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Ibu Farah Bapak Candra Wijayangka, S.T., M.M. selaku dosen wali yang selama perkuliahan telah berkenan memberikan motivasi dan masukan-masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Sahabat terbaik M. Reyza Alfath yg senantiasa menemani dan memberikan arahan kepada saya.
6. Sahabat saya Riska Hernayanti Pajar dan Mimma Ayu N. yang juga senantiasa memberikan arahan kepada penulis.
7. Calon pendamping hidup saya Triana Sapitri yang tidak pernah berhenti memberi semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi.

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. Seluruh staf administrasi selama mengikuti program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
10. Keluarga Detasemen D17 dan C65 yang senantiasa menemani penulis dan memberi motivasi, semangat dan dukungan dari awal perkuliahan hingga akhir.
11. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2014 yang telah bekerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
12. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua.

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.

Jakarta, 15 Juli 2021

M. Harby Sabila