

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Transportasi Gojek”**.

Tujuan penulisan penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S1, Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Universitas Telkom.

Selama melaksanakan penelitian ini, penulis mendapatkan bimbingan, saran, kritik dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis, adik saya dan seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi dan doa selama peneliti mengerjakan penelitian ini.
2. Bapak Candiwan, Ir., M.ICT selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi, arahan, bimbingan, kritik, serta ilmu mengenai permasalahan yang telah diteliti selama penelitian ini berlangsung.
3. Bapak Herry Irawan, S.T., M.M., M.T. selaku dosen Dosen Wali yang telah memberikan banyak informasi dan membantu peneliti melaksanakan studi di Universitas Telkom.
4. Teman-teman dekat penulis yaitu Aziza, Ian, Erpe, Bram, Ibra, Enjar, Hanif, Gandhi, Rifky, Akson, dan Xavier. Yang senantiasa menyemangati, memberikan arahan mengenai skripsi maupun diluar skripsi..
5. Pihak-pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu dalam penyusunan penelitian ini beserta para respon yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu menjawab pertanyaan dari Quesioner yang telah disebar agar peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan ini masih memiliki kekurangan, baik karena keterbatasan kemampuan maupun cara penyampaian. Sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang. Demikianlah tugas akhir peneliti susun, semoga dapat memberikan ilmu yang bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 2 Maret 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Fadli', written in a cursive style.

Muhamad Fadli

1401170002