

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT rahmat dan hidayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Pesan Antar (Kasus Pada Pengguna Aplikasi Gojek Yang Menggunakan Jasa Gofood Di Kota Jakarta)”. Tugas akhir 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 banyak berterima kasih kepada:

1. Bapak Bambang Dwi Harjanto dan Ibu Ratu Iros Rosita selaku orang tua penulis, serta Syifa Khalisyia Iswara dan Dhea Zakiya Farahnas selaku adik penulis yang selalu mendukung dan mendoakan segala aktivitas penulis sehingga pada akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Arif Kuswanto, S.T.,M.B.A selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Ibu Farah Oktafani, S.E., M.M.selaku dosen wali penulis yang membimbing penulis dalam menjalani masa perkuliahan di Universitas Telkom.
4. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., Ph.D, Selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom.
5. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan

ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis menjalankan Studi di Fakultas Administrasi Bisnis, Universitas Telkom.

6. Seluruh Staff Administrasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kelancaran komunikasi dan dukungan dalam menjalankan kegiatan administrasi selama mengikuti program Pendidikan ini.