

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*, *TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA DELIVEREE INDONESIA”**. Tujuan penulis tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan S-2 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, mamah Euis Kusmiati dan ayah Yoyo Kuswoyo yang selalu mendukung dan memotivasi saat menyusun tesis ini, serta doa yang selalu mamah dan ayah berikan untuk kelancaran dalam menyusun tesis ini.
2. Bapak Dr. Teguh Widodo, SE., ST., MM selaku pembimbing saya yang sudah membimbing serta memberikan banyak arahan saat menyusun tesis ini, dan sudah bersedia banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Sutarman, M.Sc., IPU selaku penguji 1 yang sudah memberikan banyak saran mengenai penelitian ini.
4. Bapak Dedi Iskamto, SE., MM., Ph.D selaku penguji 2 yang sudah memberikan banyak saran mengenai penelitian ini.
5. Adik saya, Vischa Ayu Dwinanda dan Vianka Triaurellia Callysta Puteri yang selalu menjadikan saya pacuan untuk terus semangat.
6. Sahabat dan rekan S2 saya yang selalu memberikan bantuan dan memberikan semangat kepada saya
7. Teman seperbimbingan saya yang sudah berjuang bersama dalam menyusun tesis ini dan terima kasih sudah saling *support* disaat hilang arah dalam menyusun tesis ini.

8. Alif Satria yang sudah memberikan banyak motivasi dan membantu saya, karena berkat dorongannya, pencapaian ini bisa saya dapatkan dan saya lalui dengan baik.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang sudah ikut berperan dalam membantu penulis untuk dapat menyelesaikan penelitian ini. Penulis berharap dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua dan dapat dijadikan bahan masukan dalam dunia Pendidikan.

Bandung, 03 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Vidya Intan Yesitadewi

2401221037