KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALITY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA APLIKASI RUANGGURU"**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyanto, S.T., M.Sc. selaku Rektor Telkom University
2. Ibu Prof. Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Bapak Dr. Akhmad Yunani, S.E., M.T., selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Ibu Putu Nina Madiawati, S.T., M.T., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Sita Deliyana Firmialy, S.E., MSM., selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan membimbing penulis selama mengikuti studi Administrasi Bisnis di Universitas Telkom
6. Ibu Rd. Nurafni Rubiyanti, S.M.B., M.B.A., PhD., dan Ibu Rah Utami Nugrahani, S.Sos., M.A.B., Ph.D., selaku dosen penguji proposal dan skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Sujono dan Ibu Imas Purwasih selaku orangtua penulis yang selalu mendo'akan dan selalu memberikan dukungan tiada henti kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Universitas Telkom. Tanpa bimbingan, cinta, dan doa yang tak pernah putus dari mereka, saya tidak akan berada di posisi ini. Setiap langkah yang saya ambil, baik dalam hidup pribadi maupun akademis, selalu dilandasi oleh nilai-nilai yang mereka tanamkan. Orangtua saya bukan hanya sumber inspirasi, tetapi juga menjadi pilar utama dalam membentuk karakter dan semangat saya untuk terus maju.

8. Nurul Khofifah selaku kakak dari penulis yang selalu memberikan contoh yang baik dalam menghadapi setiap tantangan, dan melalui semua itu, saya belajar untuk menjadi pribadi yang lebih baik.
9. El Gocek, sahabat sejati yang selalu hadir dengan tawa, dukungan, dan semangat, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis.
10. Keluarga besar TUNFC 2022 hingga 2025 serta jajaran Divisi POP yang menemani penulis untuk tumbuh dan berkembang bersama selama masa perkuliahan agar penulis menjadi pribadi yang lebih kuat.
11. Komeng, Janip dan Rey yang selalu menemani saya melalui setiap tantangan dan kebersamaan dalam perjalanan akademik ini, memberikan dukungan, tawa, dan semangat yang tak ternilai harganya.
12. Rekan kelas AB-45-06 yang menemani perjalanan kuliah dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan baik dalam teknik penulisan, penempatan bahasa ataupun persepsi ilmiah. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan untuk penulis dimasa mendatang. Semoga skipsi ini bisa bermanfaat bagi penulis khusunya dapat digunakan serta dijadikan bahan referensi bagi semua pihak yang berkepentingan terutama mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 26 April 2025

Nova Azhar Nugroho