

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Transportasi Maxim di Kota Bandung.”

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 pada Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Dalam proses penyusunannya, penulis banyak menerima bimbingan, kritik, saran, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan penghargaan kepada:

1. Allah SWT, atas segala rahmat, kesehatan, dan kemudahan yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.
2. Maya Iriyanti, S.E., MBA., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga dalam penelitian ini.
3. Dr. Sunu Puguh Hayu Triono, S.T., M.M., selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama masa studi.
4. Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T., Ph.D., dan Ardio Sagita, S.E., M.Sc., Ph.D., selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian, masukan, dan saran demi kesempurnaan penelitian ini.
5. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan moral, serta materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh pihak yang telah berkontribusi, termasuk teman-teman, rekan satu kontrakan, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Skripsi ini disusun dengan penuh kesungguhan dan kerja keras,

dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi dunia akademis maupun praktisi di bidang manajemen bisnis, khususnya dalam memahami pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam industri transportasi *online*.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga, sahabat, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.