

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T. atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan tugas akhir yang diberi judul “Pengaruh Fitur Ulasan *Online Travel Agent* Terhadap *Service Quality*, *Customer Satisfaction*, *Customer Engagement* dan *Brand Loyalty* Hotel di Kota Bandung” ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan program studi S1 MBTI, fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Telkom, Bandung. Terselesaikannya laporan tugas akhir ini tidak luput dari peran serta bimbingan dari berbagai pihak. Karena itu dalam halaman ini penulis mengucapkan terima kasih yang sangat besar kepada:

1. Dosen pembimbing, ibu Heppy Millanyani, S. Sos., M.M., Ph.D. yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memotivasi serta membimbing penulis dalam melakukan penelitian.
2. Dosen wali, ibu Dr. Ir. Nora Amelda Rizal, M.Sc., M.M. yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memotivasi serta membantu penulis selama melaksanakan studi sebagai salah satu mahasiswa S1 MBTI.
3. Kedua orang tua yang tak pernah lelah dan selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis untuk terus menuntut ilmu hingga berhasil menempuh jenjang pendidikan sarjana salah satu program studi di Telkom University.
4. Teman - teman penulis, Vadila Erni Aulia Sari, Mentari Sucia, Galih Cahyo Wibowo, Zidan Fadhillah, Eka Erlina, dan Nurhaliza yang telah memberikan dukungan selama penulis melaksanakan penelitian.
5. Pihak - pihak lain yang telah berpartisipasi dan bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tepat pada waktunya.