

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji syukur panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga proposal Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi OVO” dapat selesai.

Salah satu tujuan penulisan proposal penelitian ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, peneliti banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtias, S.T., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
2. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi Informatika.
3. Ibu Maya Irjayanti, S.E., MBA., Ph.D sebagai pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Candiwan, Ir., M.ICT. selaku dosen wali yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan serta motivasi selama peneliti menjadi mahasiswa di Universitas Telkom.
5. Ibu Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T., Ph.D. selaku dosen penguji 1 yang sudah bersedia memberikan waktu, masukan, dan saran sehingga penulis dapat menulis karya yang lebih baik selama mengerjakan tugas akhir ini

6. Ibu Galuh Sudarawerti, S.E., MBA selaku dosen penguji 2 yang sudah bersedia memberikan waktu, masukan, dan saran sehingga penulis dapat menulis karya yang lebih baik selama mengerjakan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
8. Kedua orang tua penulis, Bapak Ade Wahyu Safaat dan Ibu Ice Trisnawati S.Pd, serta seluruh keluarga yang senantiasa mendukung, menyemangati, dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Rekan dan sahabat seperjuangan yang juga berkenan memberikan motivasi.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan semangat, motivasi, masukan, kritik, saran, dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.