

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa melimpahkan berkat, anugerah, dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian Skripsi/Tesis yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Keterlibatan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Pengguna GoRide dan GoCar Gojek di Kota Bandung”**. Dengan segala kerendahan hati, kami menyampaikan skripsi/tesis ini sebagai upaya untuk memahami pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan keterlibatan Pelanggan pada pengguna GoRide dan GoCar Gojek di Kota Bandung.

Industri transportasi online terus berkembang dengan pesat, dan Gojek sebagai salah satu pelaku utama memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat urban Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana citra merek, kualitas layanan yang diberikan, serta keterlibatan pelanggan menjadi mediasi citra merek dan kualitas layanan dalam mempengaruhi loyalitas mereka terhadap Gojek. Dengan berbagai fitur yang dihadirkan oleh Gojek, termasuk GoFood dan GoPay, semakin penting bagi perusahaan untuk memahami faktor-faktor yang mendorong pelanggan untuk terus menggunakan layanan mereka di tengah persaingan yang semakin ketat.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan arahan selama proses penyusunan tugas akhir ini. Adapun ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Prof. Dr. Suyanto, S.T., M.Sc., selaku Rektor beserta Bapak/Ibu Wakil Rektor Telkom University yang penulis hormati.
2. Prof. Dr. Farida Titik Kristanti, selaku Dekan dan Bapak/Ibu Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
3. Bapak Dr. Syahputra, Ph.D., dosen pembimbing selama penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Sherly Artadita, S.T.P., M.B.A., M.S.M., selaku wali dosen penulis.

5. Bapak atau Ibu selaku Penguji Skripsi penulis yang membantu dalam penelitian ini.
6. Bapak Dr. Akhmad Yunani, S.E., M.T., selaku Kepala Prodi S1 Administrasi Bisnis yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen S1 Administrasi Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
8. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan do'a dan dukungan.
9. Pihak Keluarga Besar penulis yang sudah memberikan doa dan dukungannya selama proses pembuatan tugas akhir.
10. Adek Natasha yang telah membantu memberikan support kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang konstruktif

Bandung, 27 Mei 2025

Penulis



David Andriano