KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan pada kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Citra Merek, *Switching Cost*, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Situs *Online* Lazada"**. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Walaupun penulis telah berusaha sebaik-baiknya dalam penulisan ini namun dengan terbatasnya ilmu pengetahuan yang dimiliki serta terbatasnya waktu untuk mendapatkan data, maka penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan juga memiliki banyak kekurangan. Tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Dr. Tafiprios, SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersabar untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan rasa hormat serta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM, IPV selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.si., CA, CIPSAS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

http://digilib.mercubuana.ac.id/

3. Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Mafizatun Nurhayati, SE., MM, selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan pembelajaran dan bimbingan selama perjalanan kuliah penulis.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
6. Kedua orang tua Mulyono dan Sapurah yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Mahasiswa Manajemen S1 angkatan 2013 yang telah memberikan semangat kepada penulis.
8. Teman satu bimbingan dan seperjuangan dalam menyusun tugas akhir skripsi Ruhil Makhdis, Taufik Ansyor Lubis, Andhika Eka Putra, Ferdiansyah Dwitama, Andrian Minarno, Sutan Adhli yang saling memberikan semangat dan saran-sarannya kepada penulis.
9. Nazila Aulia Az-Zahra yang selalu menemani dan mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 17 April 2018

Bima Satya Mahendra

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/