

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Transportasi Online GOJEK)”** ini dapat terselesaikan dengan baik. Proposal ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan proposal ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Dudi Permana, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen SI Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Agus Arijanto, SE., MM., selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu, saran, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan banyak ilmunya kepada penulis.
6. Orang tua tercinta Papa Endang Sanusi, Mama Euis Suhaenah serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat, do'a dan dukungan moral kepada penulis untuk menyelesaikan proposal ini.
7. Seluruh karyawan Pusat Pengkajian dan Pengembangan Islam Jakarta
8. Sahabat-sahabat ku tercinta Urba, Hasni, Bagus, Fanani yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis selalu berusaha untuk memperbaiki diri dan mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga proposal ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca, dan untuk peneliti selanjutnya. Akhir kata saya ucapkan, mohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam proposal ini. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 16 Oktober 2019

Muhammad Iqbal
NIM 43115010076