KATA PENGANTAR

Alhamdulilah Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION* DAN DAMPAKNYA TERHADAP *E-LOYALTY* PELANGGAN TRAVELOKA.COM (Studi Pada PT Trinusa Travelindo)".** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penelitian ini, penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa yang tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan Bapak R.M. Rasyid, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Orang tua tercinta Bapak Edi, Ibu Kartini, & Ibu Eli Marni kedua Adik saya tersayang Natasya Eka Putri dan Dian Syaqia Putri yang selalu membantu memberikan semangat, doa dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis selama ini.
6. Seluruh rekan-rekan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2014, terutama teman seperjuangan yaitu Astrid Marliana Syarif, Dian Pertiwi Halim, Maria Magdalena Ariyanti, Nana

UNIVERSITAS MERCU BUANA

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

Suryana, Agam Setiawan, Kiki, Ayu, Ida, Ajeng dan Septian Hadi, yang sangat membantu dan mensupport untuk penyelesaian skripsi ini.

7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi dan doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segaala 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, 26 Agustus 2019

Yessi Putri Andini

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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