

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas karunia dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Brand Awareness*, *Service Quality* dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Gojek Indonesia di Kota Tangerang”**. Penulisan skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dengan selesainya skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah banyak memberikan bimbingan, bantuan, masukan baik secara material maupun spiritual. Sebab penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan serta kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Dengan demikian, penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Catur Widayati, SE, MM, atas jasanya yang begitu besar sebagai dosen pembimbing yang telah sabar dalam memberikan motivasi, memberikan pengarahan, memberikan saran, meluangkan waktunya, mengarahkan serta memotivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Dan pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orang tua tersayang serta kakak dan adik yang selalu memberikan do'a, dukungan materi, serta memberikan motivasi yang tiada hentinya kepada penulis. Sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan jasanya yang begitu besar.
6. Untuk teman-teman manajemen angkatan 2013 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa.

Dalam penulisan skripsi penelitian ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan sehubungan dengan keterbatasan, kemampuan, dan pengetahuan penulis, sehingga skripsi penelitian ini jauh dari kata sempurna. Semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca pada umumnya, untuk kritik dan saran yang sifatnya membangun senantiasa selalu penulis harapkan.

Jakarta, 02 Februari 2019

Fajar Thoriq