

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Grab Bike di Kota Bandung” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Program Studi S1 Administrasi Bisnis di Universitas Telkom.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Universitas Telkom, khususnya Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan dan pelajaran yang telah diberikan selama ini. Tidak lupa penulis juga ucapkan terimakasih kepada orang tua yang telah bersedia membiayai, mendoakan dan memberikan semangat agar tugas akhir ini lancar hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini:

1. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan serta doa untuk penulis
2. Nabila Noor Rizani yang selalu menemani serta memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis
3. Ibu Nadya Novandriani Karina Moeliono S,Sos., M.A.B., selaku dosen pembimbing yang telah membantu, memberikan arahan, semangat dan berkontribusi besar dalam penelitian ini dari segi waktu hingga perhatiannya untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini
4. Dr. Alex Winarno S.T., M.M., selaku dosen wali selama empat tahun yang telah meluangkan waktu dalam membimbing serta memberikan arahan untuk penulis dan AB-40-01
5. Para dosen selaku dosen penguji yang telah memberikan saran serta membantu penulis untuk memperbaiki tugas akhir ini hingga selesai

6. Seluruh staf administrasi program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran memberikan informasi dan dukungan administratif selama mengikuti program pendidikan hingga akhir perkuliahan
7. Kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini
8. Kepada seluruh teman-teman AB-40-01 yang telah menemani dan menjadi penghibur bagi penulis hingga akhir perkuliahan
9. Kepada seluruh teman dan sahabat Ananda Inka Maulani, Ikhsan Arsyidqi, Kurnia Aji Pratama, Wira Sena, Afif Rafditia, Andika Pratama, dan Rahmat Maskuri yang telah menemani penulis dari suka maupun duka
10. Kepada seluruh teman-teman penulis yang berada di Bandung maupun tidak yang telah menemani penulis hingga selesai.
11. Kepada seluruh teman-teman Hangout “ Warok“
12. Kepada seluruh teman bimbingan seperjuangan yang telah menemani dan memberikan dukungan kepada penulis
13. Semua pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu

Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan, maka dengan kerendahan hati penulis berharap semoga segala kekurangan pada penelitian ini dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya. Penulis juga berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk penulis maupun orang lain.

Jakarta, 22 Juli 2020