

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu sebagai bentuk memenuhi persyaratan kelulusan jenjang pendidikan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung.

Dalam seluruh proses kegiatan penelitian dengan judul “*PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN BRAND IMAGE DAN CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *ONLINE TRAVEL AGENT TRAVELOKA*” tentunya tidak terlepas dari kontribusi beberapa pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Citra Kusuma Dewi S.E., M.A.B., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan dan selalu memberikan saran serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan tesis.
2. Ibu Siska Noviaristanti, S.Si., M.T., Ph.D., selaku kepala program studi sekaligus dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan arahan pada seluruh keputusan akademik penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
3. Ibu Puspita Wulansari, S.P., M.M., Ph.D., selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan arahan pada seluruh keputusan akademik penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Sutarman, M.Sc., IPU., selaku dosen penguji 1 dan Ibu Dr. Irayanti Adriant, S.Si., M.T., selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan saran dan kritik dalam pengerjaan tesis ini.
5. Orang tua penulis, serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan juga mendoakan dalam melaksanakan berbagai hal.

6. Teman-teman kuliah penulis terutama Afwan, Acil, Rifda, Yumna, Fathin, Nanda, Gizcha, Jeki dan teman teman penulis lainnya yang telah menemani, memberikan semangat dan membantu penulis dalam kondisi apapun.
7. Teman-teman seperbimbingan penulis terutama Zuhra, Jeany, Eki, Nindy, Nando dan Ahsan yang telah menjadi partner dalam seluruh proses penulisan tesis.
8. Seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penulis menyelesaikan laporan ini.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan penulis, laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dapat dijadikan sebagai pembelajaran dan juga dapat membangun penulis untuk menjadi lebih baik.