KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Alloh SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, dan sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai utusan-Nya yang telah membawa manusia keluar dari kegelapan menuju cahaya Islam dan iman.

Berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi dengan judul **" Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT JNE Kota Bandung"** dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk menyelesaikan jenjang Program Sarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen, pada Universitas Sangga Buana (USB) YPKP Bandung.

Dengan berbagai macam kekurangan yang ada, peneliti sadar bahwa dalam penulisan karya tulis skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun.

Proses penelitian yang memakan waktu cukup lama telah memberikan banyak pembelajaran bagi peneliti, peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan, do'a, dan dorongan motivasi dari kedua orang tua. Bapak Oom Somadin dan Ibu Dasmirah, serta Bapak Bambang Susanto, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing dalam menyelesaikan karya tulis skripsi ini yang dengan rela dan iklas memberikan do'a, restu serta materi yang tiada henti dan tidak mengharapkan balasan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya tulis skripsi ini dengan baik.

Selain itu peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Asep Effendi, SE., M.Si, PIA, selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

2. Bapak Dr. H. Vip Paramarta, Drs., MM, selaku Wakil Rektor 1 Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

3. Ibu Memi Sulaksmi, SE., M.Si, selaku Wakil Rektor II Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

4. Bapak H. Sumedi Kadarisman, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

5. Bapak Bambang Susanto, SE., M.Si, selaku Wakil Dekan Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

6. Bapak Asep Jamaludin, SE., MSi, selaku Ketua Jurusan Program Studi S1 Manajemen Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

7. Seluruh Dosen pengajar dan Staff Administrasi serta Staff Perpustakaan Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

8. Kakak-kakak saya dan keluarganya, Nilawati, Kiki Mulyana, dan adik saya Lisa Umami.

9. Istri tercinta, Rizkia Fauziah, A.Md dan anak saya Ghaziya Yassira Ramadhan.

10. Rekan-rekan Mahasiswa/i Program Studi Manajemen Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, khususnya Arif Fauzi, Elfa Hapitriyani, Ivan Somantri dan Radea

Waldy yang telah memberikan dorongan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Rekan-rekan kerja dan seluruh staff karyawan PT JNE Bandung.

12. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses menyusun skripsi ini yang tidak bias disebutkan namanya.

Kepada mereka semua, peneliti tidak dapat memberikan atau membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan.

Akhirnya, peneliti hanya dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik. Dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca umumnya. Aamiin.

Bandung, 12 September 2018

Peneliti