

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas segala Berkat dan rahmat-Nya maka Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh *E-Service Quality* dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online inDrive di Kota Bandung”**.

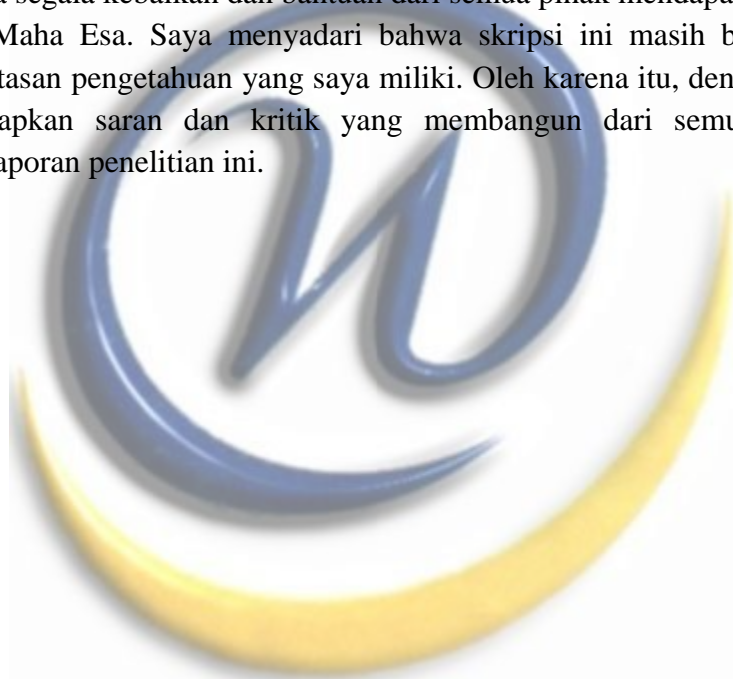
Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Widyatama Bandung. Penulis menyadari bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun penulis berusaha mempersembahkan skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi banyak pihak. Segala kritikan dan saran untuk membangun dari berbagai pihak, dijadikan sebagai bahan koreksi untuk bekal bagi penulis di masa yang akan datang. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadang Suganda, selaku Rektor Universitas Widyatama Bandung.
2. Bapak Dr. H. Nuryaman, S.E., M.Si., AK., C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama.
3. Ibu Dr. Neuneung Rtna Hayati, S.E.,M.M selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama.
4. Bapak Muhammad Bayu Aji Sumantri, S.M.B.,M.COM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama.
5. Bapak Dr. Rizal Ramdan Padmakusuma. SE.MM. selaku Dosen Pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan bimbingan, pengarahan dan saran kepada penulis sampai dengan terselesaikan skripsi ini.
6. Ibu Vina Silviani Marinda, SE., MM. Selaku Dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama kuliah.
7. Seluruh Dosen, asisten, dan staf pengajar Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Seluruh staf Administrasi, karyawan, dan Staf Pustaka Loka yang telah sangat banyak membantu penulis selama berkuliah di Universitas Widyatama Bandung.
9. Kepada Alm. Bapak Pomar Bangun selaku ayah penulis yang telah meninggal dunia ketika saya masih SMP. Semasa hidup beliau selalu memberi nasihat, dukungan, penuh kasih sayang, semangat dan doa. Semoga beliau bisa bangga diatas sana dengan penulis, terimakasih banyak, *i love u forever and i miss u dad.*
10. Kepada Mamak Rina Rosana Br Ginting selaku ibu penulis yang selalu mendoakan, nasihat, dukungan, penuh kasih sayang, motivasi, menyekolahkan dan penyemangat hidup yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini, terimakasih banyak, *i love u so much mom.*

11. Kepada Abang Fredy Bangun selaku kakak kandung penulis terimakasih atas semangat, doa, nasihat dan kasih sayang kepada adikmu ini. Serta kata-kata dan candaan yang selalu membawa tawa dalam hidup.
12. Kepada Ng Yelin Aurellia selaku adik sepupu penulis terimakasih telah menjadi saudara yang selalu menyemangati penulis selama 11 tahun, serta doa, kasih sayang, candaan, dan selalu sabar menghadapi penulis hehe.
13. Kepada Bulang dan Tigan selaku kakek dan nenek penulis terimakasih atas doa, nasihat, kasih sayang, dan penyemangat.
14. Kepada Alm. Mama Tua Baskita Ginting, Bibik Tengah Rimasta Br Ginting, Bibik Uda Vera Refianta Mama Uda Yuska Freber & Mami Uda Eka Lestari Br Sitorus dan adik-adik sepupu saya (Drago, Yelin, James, Nikita, dan Kenz). Keluarga besar Ginting terimakasih sudah menjadi penyemangat, serta kasih sayang, mendidik, menyekolahkan dan yang selalu mengajarkan saya menjadi anak yang terampil dalam segala hal
15. Kepada keluarga besar Bangun terimakasih sudah menjadi penyemangat, serta kasih sayang, dan mendidik saya.
16. Kepada Veronika Wijaya selaku teman atau calon kakak ipar saya terimakasih selalu menyemangati saya, dan serta doa buat saya.
17. Kepada Mami Uda Wella Br Tarigan terimakasih telah mendoakan, penyemangat, teman curhat, dan canda tawa
18. Kepada sahabat saya Gama Chrisindo Ginting dan Yabes Ginting terimakasih sudah menjadi penyemangat dan menemani saya selama kuliah online.
19. Kepada sahabat SMA saya AEHMMMR Royadi, Mio, Eunike, Hayati, Aprilita, dan Monica terimakasih selalu memberi canda tawa, penyemangat, dan selalu mendoakan.
20. Teman-teman tongkrongan Elisa, Dewi, Refangga, dan Leo terimakasih selalu memberi canda tawa, penyemangat, teman curhat dan motivasi saya selama saya berkuliah.
21. Teman-teman Abu Kost, Gabriel, Bang Miseri, Dedy, Aldi, Dion, Charlos, Hikmat, Mario, Kiki, Kak Mega, Erinda, Angel Sagian, Desyana, Debora, Ka Gladis, Kesia, Sani atas kesenangan, canda tawa doa serta dukungan dalam skripsi.
22. Teman-teman batak Junika, Leo, Luther, Naomi, Vincent, dan Enjel Manik terimakasih telah atas dukungannya, doa, penyemangat, dan canda tawa.
23. Kepada Lutvia, Diva, Roy, dan Ikhsan, teman-teman seperjuangan. Terima kasih atas kebersamaan dan telah membuat masa-masa kuliah menjadi lebih berwarna dan penuh semangat. Penulis sangat menghargai setiap momen yang telah dilalui bersama. Ucapan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan sahabat terbaik seperti kalian.
24. Buat organisasi Paskibras SMA GBKP dan kakak purna terimakasih atas doa, dukungan dan penyemangat.

25. Buat semua anak-anak PMK Widyatama beserta teman-teman pengurus angkatan 2022-2023 terimakasih atas doa dan dukungannya.
26. Terima kasih kepada teman-teman serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat dan berkontribusi dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.
27. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Marckhgareta Angeline Rehulina Br Bangun atas segala kerja keras dan semangat yang luar biasa sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati lika liku kehidupan hingga sekarang. Terima kasih masih tetap bertahan dan ikhlas menjalani semuanya. Saya bangga pada diri saya sendiri! Mari berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Semoga segala kebaikan dan bantuan dari semua pihak mendapatkan berkah dari Tuhan Yang Maha Esa. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna karena keterbatasan pengetahuan yang saya miliki. Oleh karena itu, dengan rendah hati, saya mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk memperbaiki laporan penelitian ini.



Bandung, 06 Febuari 2025
Penulis,

Marckhgareta Angeline Rehulina Br Bangun
NPM. 0220101466