

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, tugas akhir dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Lion Air Dan Sriwijaya Air di Wilayah Jakarta Utara dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dengan adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Namun, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis lainnya untuk menerapkan pengetahuan yang telah didapat dan memperoleh pengalaman baru yang tidak dapat diperoleh dari perkuliahan. Dalam menyusun tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, arahan, bantuan, dukungan dan doa dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Husein Umar, SE., MBA., MM. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran didalam memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan kepada peneliti dengan sabar didalam melakukan proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak rektor beserta bapak wakil rektor satu, dua, dan tiga.
3. Seluruh dosen Institut Kwik Kian Gie School of Business yang telah mendidik, membimbing, serta memberikan bekal ilmu kepada penulis hingga pada akhir studi kuliah.

4. Para karyawan di BAAK, perpustakaan, dan *copy centre* di Kwik Kian Gie School of Business yang telah dengan sangat ramah membantu penulis selama proses perkuliahan sampai penyusunan skripsi.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang dengan setia selalu memberikan dukungan, kepercayaan, doa dan kasih sayang kepada penulis.
6. Aditya, Stefanie, Silviana, Irine, Claudia, Winnie, Nanda, Rika, Nanda, Angel, Gautama, Caroline, Inda, Karolus, Julia selaku teman seperjuangan yang selalu mendukung dan menyemangati dari awal perkuliahan hingga sekarang ini.
7. Viny, Verina, Evelly, Evie, Susanty sebagai sahabat dari SMA yang selalu mendukung dan mendengarkan keluh kesah penulis.
8. Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan maaf atas kesalahan dan kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat menjadi referensi yang baik bagi para penelitian selanjutnya.

Jakarta, 28 Januari 2020

Penulis