KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Sales promotion* dan *E-Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* pada Layanan Transportasi *Online* Gojek (Studi pada Mahasiswa Prodi Bisnis Digital Universitas Negeri Medan)". Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis pada Program Studi Bisnis Digital, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Medan. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak, khususnya kepada:

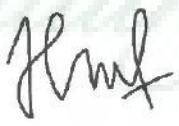
1. Bapak Prof. Dr. Baharuddin, S.T., M.Pd., selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Dr. Haikal Rahman, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan sekaligus Dosen penguji pertama penulis.
3. Ibu Dr.T.Teviana, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Akmal Huda Nasution, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Umum dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan.
5. Bapak Dr. Dionisius Sihombing, M.Si selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan.
6. Ibu Aprinawati SE., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan.
7. Bapak Dr. Haryadi, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital Sekaligus Dosen penguji kedua penulis.
8. Bapak Miftah El Fikri, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik atas bimbingannya selama penulis menjalani perkuliahan.
9. Bapak Drs. Ahmad Hidayat, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah bermurah hati memberikan waktu, ilmu pengetahuan, bimbingan dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Bapak Salman Munthe S.Pd., M.Si. selaku Dosen penguji ketiga penulis yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam penulisan skripsi ini.

11. Bapak dan Ibu Dosen pengampu mata kuliah Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama perkuliahan.
12. Bapak/Ibu Staf dan Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan yang telah membantu penulis dalam mengurus dan menyelesaikan kebutuhan administrasi.
13. Kedua orang tua tercinta, Bapak Hotang Sitanggang dan Ibu Magdalena Br. Situmeang. Terima kasih atas kasih sayang, doa, serta pengorbanan yang begitu besar dalam setiap langkah kehidupan penulis. Dukungan, nasihat, dan ketulusan hati yang diberikan menjadi sumber kekuatan bagi penulis untuk tetap bertahan, bangkit, dan menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Abang dan Adik tercinta, Wandi Martua Sitanggang dan Samuel Sitanggang, yang senantiasa hadir memberikan dukungan di setiap proses yang penulis lalui.
14. Rusdin Sihotang yang telah menjadi partner dan sahabat penulis sejak bangku sekolah dasar. Penulis ucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta kehadiran yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Mutiara Gracella Angel Lumban Gaol, Ruth Melisha Purba, Mismauli Nainggolan,Victoria Ezra Stephani Mendrofa, Sutria Evi Fania Hasibuan, dan Laura Erlykasna br Ginting sebagai sahabat sekaligus teman sekelas penulis selama empat tahun perkuliahan. Penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta cerita yang telah dilalui bersama baik suka maupun duka. Terima kasih karena telah menjadi bagian dari perjalanan ini, melewati berbagai lika-liku perkuliahan dengan saling menguatkan dan saling membantu.
16. Sahabat Rohani penulis dalam komunitas yang sangat membangun "*AbbaLove Youth Excellent*". Penulis ucapkan terima kasih untuk Tim *Usher, LCD, AYE team*, Kompak M3 terutama kakak rohani penulis Ribka Sophiana Manullang yang selalu jadi panutan penulis dan sahabat-sahabat rohani lainnya yang penulis tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

17. Kak Ita Primita Sebayang yang senantiasa menjadi tempat penulis berbagi cerita, berkeluh kesah, serta memberikan dukungan dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
18. Keluarga Abang Frans Lamberto Marbun, Tulang, Nantulang, Intan Monica Marbun dan Ester Diadra Marbun yang terus mendukung penulis.
19. PERSMABIMED yang telah menjadi organisasi sekaligus tempat penulis bertumbuh, belajar, dan memperoleh banyak pengalaman berharga selama masa perkuliahan, serta Divisi DANUS, yaitu Bang Ali, Selviana, dan Heri yang telah memberikan kebersamaan, dukungan dan kenangan yang sangat berarti bagi penulis.
20. Sobat PMM *Batch 3* Universitas Padjadjaran, khususnya Kelompok B15, Kak Marcelina Frederik dan Kak Doranda Sitorus yang telah menjadi keluarga serta memberikan pengalaman, kebersamaan, dukungan, dan kenangan berharga.
21. Teman-teman Kelas Bisnis Digital A 22 yang telah menjadi rekan seperjuangan penulis selama masa perkuliahan.
22. Teman-teman masa sekolah, Jempita, Risna, Yandri, Kristian, Ardi dan semua pihak yang memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak serta dapat menjadi tambahan pengetahuan dan referensi, khususnya bagi mahasiswa.

Medan, Juli 2026



Kristiani Sitanggang