

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang berjudul “**Pengaruh Kepercayaan dan *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen Grab (Studi Kasus Kelurahan Sidorejo, Kota Medan)**”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Skripsi ini dapat memperluas, menambah wawasan dan menambah pengetahuan pembaca, khususnya mahasiswa Jurusan Manajemen.

Penulis juga mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar besarnya kepada kedua orang tua penulis bapak **Jonel Simbolon**, dan juga Ibu **Rosmida Silalahi** yang selalu memberikan kasih sayang, mendoakan dan selalu memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima Kasih juga penulis ucapkan untuk Adik-adik kandung penulis **Julius, Yuni, Yesicca, Yopin** yang selalu memberikan semangat dan mendoakan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syawal Gultom , M.Si, selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Prof. Indra Maipita, M.Si, Ph.D , selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

3. Bapak Dr. Eko Wahyu Nugrahadi, M.Si, selaku pembantu Dekan I Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Dr. T. Teviana, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, juga dosen pembimbing utama saya yang telah banyak memberikan arahan dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan penulisan skripsi.
5. Bapak Hendra Saputra, SE, M.Si, selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Bapak Drs.Edison Sagala, M.Si selaku dosen pembimbing akademik Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan.
7. Terkhusus Ibu Nurul Wardani Lubis, SE, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai.
8. Ibu Dr. Dina Sarah Syahreja, SE, M.Si selaku dosen pembimbing utama saya.
9. Bapak Sulaiman Lubis, SE, MM selaku dosen pembimbing bebas saya.
10. Kepada seluruh Bapak/ Ibu Dosen Jurusan Manajemen Ekonomi Universitas Negeri Medan yang selama ini memberikan ilmu pengetahuan.
11. Kak Putri yang selalu membantu dalam berbagai hal untuk menyelesaikan penelitian ini.
12. Kepada pihak Kelurahan Sidorejo, Kota Medan memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan masyarakat Kelurahan Sidorejo yang mau memberikan informasi, waktu, dan pendapat selama penulis mengadakan penelitian.

13. Kepada sahabat penulis Desi dan Rohana yang sudah mendukung, mendoakan serta mengingatkan selalu dengan penyelesaian skripsi ini.
 14. Kepada abang Juniman Damanik terimakasih buat doa dan semangatnya selama pengerjaan skripsi ini.
 15. Kepada teman satu kos Kak Ance, Yalum, Patar, Elpi, Andreas, Memo, Lidia, Ceria, terimakasih atas doa, semangat dan dukungannya.
 16. Pkk ku terkasih Kak Angel terimakasih untuk cinta kasihnya dan buat doa dan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.
 17. Kepada teman penulis Melisa, Tania, Esi, Lolita buat doa dan dukungannya.
 18. Kepada tim Skripsweet Yunda, Vani, Yulia dan Widya dan Lasma.
 19. Kepada teman teman seperjuangan manajemen B 2014 terima kasih atas bantuannya dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
- Atas segala bantuan dan dukungan mereka penulis tidak dapat membalasnya selain dengan doa semoga Tuhan Yesus Kristus selalu menyertai langkah dan melimpahkan berkah dan rahmat-NYA kepada mereka semua.

Penulis telah berusaha sebaik mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dan penulis menyadari masih banyaknya kekurangan yang diperbaiki lagi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, Mei 2018
Penulis

Yanti Safitri Simbolon
NIM.7142210024