

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Ynag Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul ” **Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Aplikasi Grab (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Negeri Medan)**”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana Bisnis di Jurusan Manajemen Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Medan. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat, rasa sayang dan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Baharuddin, S.T., M.Pd., selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Dr. Ir. Haikal Rahman, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan dan juga selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing akademik penulis
3. Ibu Dr. T. Teviana, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Aprinawati SE., MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan
5. Bapak Dr. Haryadi, S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

6. Bapak Dr. Eko Wahyu Nugrahadi, M. Si sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bermurah hati memberikan waktu, ilmu pengetahuan, bimbingan, saran dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini, dan tidak pernah lelah dalam memberikan perbaikan terhadap isi skripsi sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Bapak Drs. Ahmad Hidayat, M.Si. selaku Dosen Penguji pertama penulis yang telah banyak memberikan bimbingan serta saran dalam penulisan skripsi ini
8. Bapak Dr. Salman Munthe, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Penguji kedua penulis yang telah banyak memberikan bimbingan serta saran dalam penulisan skripsi ini
9. Bapak Ali Fikri Hasibuan, S.E., M.Si. Penguji ketiga penulis yang telah memberikan ilmu serta bimbinganya dalam penulisan skripsi ini
10. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama perkuliahan penulis berlangsung.
11. Terimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada di setiap Langkah penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini. Terimakasih telah memberikan harapan dan mukjizat di waktu yang tepat. Banyak rintangan yang saya hadapi selama menyelesaikan skripsi ini, tetapi ketika saya berserah dan berharap kepadaNya, Ia selalu turut campur tangan menolong saya.

12. Teristimewa, kepada orang tua tercinta Bapak Drs. Julianus Panjaitan, Ibu Dermawan Marbun, S.Pd yang selalu mendukung, memberi motivasi yang kuat dengan penuh kasih sayang baik dalam fasilitas, materi dan Doa selama penulis menyelesaikan skripsi. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih untuk semua sehingga saya berada sampai detik ini. Semoga Tuhan Yesus memberkati umur yang panjang dan kesehatan untukmu.
13. Terimakasih Kepada Saudaraku Yenni Panjaitan, S.Gz dan kedua adik saya Cornelia Panjaitan, Jonatan Panjaitan. Terimakasih karena selalu mendukung dan mendoakan saya, terimakasih karna telah tumbuh dan berkembang bersama. Terimakasih atas motivasi dan semangat yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Negeri Medan.
14. Kepada teman-teman tercinta saya Tiara Andra Devi, Nadiah Dwijaya, Sri Mariyan Ariana, terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, selalu berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, memberikan saya semangat, motivasi, dukungan dan tenaga. Terimakasih karena telah hadir menemani masa perkuliahan saya.
15. Kepada bang Setiyawan, Zabran, Lewi, Frans, Dea dan Ocha terima kasih sudah menemani, memberi saran, masukan dan mendengarkan keluh kesah penulis selama proses menyelesaikan skripsi ini

16. Terimakasih kepada Tetty, Sagina, Kartika, Zefa, Nando, Nandes dan teman-teman seperjuangan kelas Bisnis Digital A 2020 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk kebersamaannya selama kurang lebih 4 tahun ini, semoga sukses untuk kita semua.

17. Kepada semua pihak yang memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis sadar bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

18. Last but not least, kepada Fransiska Veronita Panjaitan. Terimakasih atas apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai dari awal sampai akhir ini. Terimakasih karena selalu berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya diri saya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri. Terimakasih sudah melibatkan Tuhan Yesus dalam setiap perjalananmu dan mengizinkan Tuhan untuk menjadi batu sandaranmu. Berbanggalah kepada diri sendiri karena telah menjadi pahlawan dalam cerita hidupmu.

Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan menjadi masukan bagi pihak yang membutuhkan.

Medan 30 Agustus 2024



Fransiska Veronita Panjaitan