

## PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikannya sehingga Laporan Kerja Profesi ini dapat diselesaikan.

Laporan kerja Profesi dengan judul “ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* SERTA *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CORPORATE IMAGE* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING” ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mata kuliah *Intership* pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Bintaro, Tangerang.

Praktikan menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Laporan Kerja Profesi ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, Praktikan mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam program pengerjaan Laporan Kerja Profesi ini, yaitu kepada :

- 1) Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, Dra., M.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis
- 2) Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.SI., CPM (ASIA), selaku Kepala Program Studi Ilmu Manajemen
- 3) Dr. Hastuti Naibaho, M.Si., S.E selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasehat, dan masukan kepada Praktikan dari sebelum dimulainya, sampai berakhirnya kegiatan Kerja Profesi Alternatif.
- 4) Semua dosen yang telah mengajar Praktikan selama berkuliah di Universitas Pembangunan Jaya dan Staf Karyawan Program Studi Ilmu Manajemen yang telah membantu praktikan dalam kegiatan administratif
- 5) Johanes Kojongian dan Lanovia Koilam selaku orang tua Praktikan, serta Felicia Tiffani Kojongian selaku adik Praktikan yang telah memberikan dukungan moril, doa, dan kasih sayang.
- 6) Nova Karissa, Mitha Sellina, Agatha Febriyanti, Rinening Chesa, Shyntia Herlinawaty, Syammakh Islamay, Archie Amalia, Marsha Pattinama, Kezia Wewengkang dan Verold Louis yang saling mendukung dan memberikan perhatian selama pengerjaan Laporan Kerja Profesi Alternatif

Akhir kata, Praktikan menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Laporan Kerja Profesi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi Praktikan. Semoga Laporan Kerja Profesi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 15 November 2021

Marcellino Kevin Kojongian