

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis *Customer Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Pengguna Aplikasi Lazada”. Skripsi ini dibuat dengan tujuan memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, kritik, saran, dan motivasi dari berbagai pihak. Maka dari itu, saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah memberikan perubahan yang positif bagi Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D selaku kaprodi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom yang selalu memberi arahan kepada seluruh Mahasiswa/i Prodi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika.
3. Ibu Andrieta Shintia Dewi S.Pd., M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan saran dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini sehingga penulis lebih lancar dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Maria Sugiati, SE.Ak., M.M selaku dosen pembimbing yang telah berperan atau berkontribusi besar terhadap penelitian ini dengan meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dengan penuh kesabaran serta semangat dalam memberi arahan bagi penulis dalam mengerjakan penelitian ini.
5. Dosen penguji 1 dan 2 yang sudah memberikan saran dan bantuan kepada penulis untuk memperbaiki penelitian ini.
6. Seluruh responden yang sudah bersedia memberikan waktunya untuk mengisi kuesioner yang digunakan sebagai data primer pada penelitian ini.

7. M Djunaidi dan Siti Rohani selaku orang tua penulis yang telah senantiasa mendukung serta mendoakan baik secara moril maupun materi dalam segala aktivitas sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.
8. Sahabat penulis yaitu, Monica, Arbi, Diki, Ridwan, Jamul, Ilham, Gaza, Tobi dan Adisty yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi serta masukan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan penelitian ini kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini belum sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang dapat memberi manfaat dari berbagai pihak agar lebih baik. Penulis berharap penelitian ini dapat memberi manfaat bagi penulis dan para pembaca serta semua pihak.

Bandung, 06 Januari 2022



Farizal Basri