

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahim,

Syukur Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah Subhannahu Wata'ala atas segala limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “ Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Blibli.com Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Survei Pada Generasi Z dan Milenial di Kota Bandung)” Adapun Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini tidak akan pernah tercapai jika tidak ada dukungan, dan partisipasi serta motivasi baik langsung maupun tidak langsung, material dan non-material dari semua pihak yang sudah membantu Penulis. Oleh karena itu, dengan penuh ketulusan izinkanlah Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu R. Amalina Dewi Kumalasari, S.AB., M.AB. selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dengan penuh kesabaran dan perhatian telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Muhammad Yahya Arwiyah, S.H., MH dan Dr. Ir. Syarifuddin, MM selaku penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan menguji tugas akhir ini.
3. Ibu yang tidak pernah lelah untuk memberikan doa, dorongan semangat, cinta kasih dan ketulusan yang telah diberikan hingga akhirnya terselesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Syahputra, PhD. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom
5. Bapak atau Ibu selaku dosen penguji baik penguji proposal maupun penguji tugas akhir yang memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan tugas akhir ini
6. Ibu Arlin Ferlina M.T, S.E., M.M. selaku dosen wali dan seluruh dosen program studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
7. Teman-teman KBSU yang telah memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan pada buku tugas akhir ini yang disebabkan oleh keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik

dan saran yang bisa membangun inovasi pada bidang teknik telekomunikasi khususnya yang terkait dengan tugas akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu inovasi kedepannya bagi penulis, pembaca dan masyarakat umum.

Bandung, 1 Maret 2023

Andre Ramadan

NIM: 1501184212