

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, Segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmad dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor-faktor yang mempengaruhi E-Service Quality terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi My-Dhl+”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dengan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Papa & Mama untuk semua bantuan, doa, dan motivasi agar dapat segera menyelesaikan skripsi ini sebagai tanggung jawab studi.
2. Ibu Dr. Nurvita Trianasari, S.Si., M.Stat. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
3. Ibu Dr. Astrie Krisnawati, S.Sos., MSi. selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi dan arahan kepada penulis.
4. Ibu Indira Rachmawati, S.T., M.S.M., Ph.D. selaku dosen penguji 1 yang memberikan masukan kepada penulis
5. Bapak Ir. Soeparwoto Dharmoputro, M.B.T. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan masukan kepada penulis
6. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, bantuan dan motivasi.