

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbilamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION SERTA DAMPAKNYA PADA E-LOYALTY PELANGGAN E-COMMERCE C2C DI KOTA JAKARTA DAN BANDUNG”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi MBTI Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam 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. Ibu Damayanti Octavia, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya serta kesabarannya untuk membimbing dan mendampingi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Andry Alamsyah, S.Si., M.Sc selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, motivasi dan bimbingan selama masa perkuliahan.
3. Bapak Osa Omar Sharif, S.Si, MSM dan Bapak Candiwan, Ir., M.ICT selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan arahan dalam menguji.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen prodi MBTI Universitas Telkom yang telah memberikan banyak ilmu, arahan, motivasi, dan pendidikan dari semester 1 sampai dengan semester 8.
5. Keluarga penulis. Kakak dan Adik tersayang: Ratih Juwita, Galih Baruna, Bayu Prasetya dan Haryasena yang telah memberi banyak doa dan selalu memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga penulisan tugas akhir ini berjalan dengan lancar. Khususnya untuk Papa Joko Priyono dan (Alm) Mama Isneniaty Arief.

6. Almukantoro's. Terima kasih karena selalu sabar menemani, mendoakan, memberikan semangat, mendengar curhatan, keluhan, tangisan dan menjadi tempat disaat penulis merasa *down* mengerjakan tugas akhir ini.
7. Rekan-rekan MBTI F angkatan 2013, khususnya "Bola Salju" (Icing, Irma, Opi, Risty, Linda) yang telah menjadi pelipur lara disaat menghadapi perkuliahan. Juga untuk "Penunggu Bu Dama", Sela dan Ojan.
8. Sahabat-sahabat semasa SMA penulis di SMAN 21 Bandung, khususnya teman-teman "Meeting Euy".
9. Semua pihak-pihak yang telah membantu dan turut mendoakan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun yang dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis tidak lupa mendoakan semua pihak, semoga amal baik yang telah diberikan mendapat balasan dan karunia dari Allah SWT.

Bandung, 10 Juli 2017

Shinta Sekaring Wijiutami