

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Bandung”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Telkom.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang memberikan motivasi, bimbingan, petunjuk, dan arahan dari permulaan sampai selesainya penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Dosen pembimbing Bapak Dr. Ir. Tjahjono Djatmiko, M.B.A. yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan serta motivasi hingga akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
2. Dosen penguji 1 Ibu Nurvita Trianasari, S.Si., M.Stat. yang telah memberikan masukan dan saran membangun sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
3. Dosen penguji 2 Bapak Refi Rifaldi Windya Giri, S.T., M.B.A. yang telah memberikan masukan dan arahan yang membangun sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
4. Dosen wali Ibu Ella Jauvani Sagala, S.Psi., M.Sc., Psikolog yang telah membimbing selama proses perkuliahan hingga menyelesaikan tugas akhir.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar S1 di program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Universitas Telkom.
6. Mama dan Bapak tercinta sebagai orang tua yang selalu memberikan dorongan, kasih sayang, masukan, dan juga doa yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

7. Kakak-kakak dan saudara-saudara penulis yang selalu memberikan dukungan dan juga semangat untuk menyelesaikan tugas akhir.
8. Rekan-rekan terdekat Idel, Reynaldi, Nafa, Nabula, Nasya, Benny, Deby, Andhim, Warda, Deswiny, Willy, dan Randi yang sudah menemani dan memberikan bantuan selama masa perkuliahan sampai penyusunan tugas akhir dapat selesai dengan baik.
9. Rekan-rekan kelas MB-38-05 yang sudah menemani dan memberikan hiburan selama proses perkuliahan hingga penulisan tugas akhir ini terselesaikan dengan baik.
10. Rekan-rekan penulis diluar kampus yang selalu memberikan semangat, hiburan, dan juga membantu hingga sampai penulisan tugas akhir ini terselesaikan dengan baik.

Banyak pihak juga yang tentunya memiliki peran dan banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih penulis sampaikan sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, motivasi, dan doa.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna, karena penulis sadar atas keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis dalam menulis skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaiki di masa yang akan datang. Penulis mengharapkan bahwa hasil penelitian dari skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan juga dijadikan bahan pertimbangan untuk pihak yang berkepentingan.

Bandung, Desember 2017

Hadi Permana