

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini yang berjudul "PENGARUH INTERFACE QUALITY DAN PERCEIVED SECURITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION DAN SWITCHING COST SEBAGAI MEDIATOR PADA PENGGUNA SHOPEE"

Pembuatan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan S-1 program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Telkom.

Selama proses pembuatan penelitian ini dilakukan oleh peneliti, banyak pihak yang telah membantu, memberikan pengarahan dan mendukung peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak dan ibu serta Mba Nia dan Mba ima kakak-kakak peneliti yang selalu senantiasa menasehati, mendukung, memberikan doa, kasih sayang, semangat, perhatian dan memotivasi peneliti.
2. Bapak Dr Teguh Widodo, SE.,ST.,MM selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan, bimbingan, kritik, serta ilmu kepada peneliti selama penelitian ini berlangsung.
3. Ibu Lia Yuldinawati, ST., MM selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi, arahan, dan informasi akademis selama peneliti melaksanakan studi di Telkom University Bandung.
4. Teman-teman yang menemani peneliti selama perkuliahan yaitu Aliya, Edo, Ais, Keke, Riska, Eksan, Galuh, Mado, Rizki,Dito dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
5. Teman-teman yang menemani peneliti selama berada di organisasi yaitu Luthfi, Yudha, Fachri, Dzar dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
6. Berbagai pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak juga dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti sadar bahwa tugas akhir atau skripsi yang peneliti buat ini masih jauh sekali dari kata sempurna. Oleh karenanya, peneliti mohon maaf yang sebesar besarnya atas kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja, apabila terdapat kesalahan yang kurang berkenan peneliti mohon agar diberi kritik serta sarannya agar lebih baik lagi kedepannya. Demikianlah tugas akhir atau skripsi ini peneliti buat, semoga dapat memberikan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, 15 Mei 2018



Setyo Tri Anggoro

1401142287