

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat serta karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Faktor-Faktor (*Effort Expectancy, Performance Expectancy, Self-Efficacy* dan *Trust*) Terhadap Kepuasan Konsumen Belanja Online (Studi Pada Konsumen Blibli, Bukalapak, JD.ID, Lazada, Shopee dan Tokopedia)**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan berupa bimbingan, motivasi, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Citra Kusuma Dewi, SE., MBA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran sejak awal penelitian hingga selesainya penulisan skripsi ini.
2. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sebagai data primer dalam penelitian ini.
3. Para dosen selaku penguji pada proposal skripsi yang telah memberikan saran dan membantu penulis untuk memperbaiki isi dari skripsi ini.
4. Seluruh staf sekretariat Administrasi Bisnis yang telah banyak membantu penulis dalam mengurus berbagai hal untuk memperlancar skripsi ini.
5. Seluruh dosen program studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya dalam mengajar sehingga pengetahuan yang telah diajarkan dapat dipakai untuk bahan penelitian serta membantu peneliti dalam mendapatkan teori-teori untuk kebutuhan penelitian.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Noer Harya Adhi dan Ibu Tri Winarti, Abang Saya Fadhil Archam Abdullah, Kedua adik Saya Hanan Nafi'ah dan Shofwah Nisrina, serta seluruh keluarga besar terima kasih atas kasih sayang, dukungan, dan doa yang telah diberikan kepada saya

7. Sahabat-sahabat saya Tiwi Permata Mulya, Choirul Nisa Selvira, Michkael Feb, Christian Oni dan Detya Adi Nugraha yang telah menemani selama lebih dari 3 tahun ini.
8. Teman seperjuangan Nurul Aulia Dewi Khoirunnisa dan Arini Ilma yang telah membantu dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Teman-teman kelas Administrasi Bisnis 05 yang telah memberikan canda dan tawa selama masa perkuliahan
10. Dan semua pihak yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.

Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balsan dari Tuhan Yang Maha Esa. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan, oleh sebab itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat dikembangkan lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pihak pembaca pada umumnya.

Bandung, 15 April 2019

Penulis

Afifatul Yumna