

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Sebagai Pembentuk Ekspektasi Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Membeli Kembali pada Pengguna Toko Online”**

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk dapat mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Komunikasi dan Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Telkom. Dalam kesempatan ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, saran dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Adiwijaya sebagai Rektor Universitas Telkom
2. Ibu Ade Irma Susanty, Ph.D sebagai Dekan Fakultas Komunikasi Bisnis
3. Bapak Boy Syahputra, Ph.D sebagai Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Bisnis
4. Bapak Taufan Umbara ST, MM, sebagai Direktur Logistik dan Aset Universitas Telkom yang telah membantu pada awal penyusunan skripsi ini
5. Ibu Rd. Nurafni Rubiyanti, SMB, MBA sebagai dosen wali penulis
6. Ibu Kristina Sisilia, ST., MBA, selaku pembimbing peneliti, yang banyak memberikan masukan dan membimbing peneliti dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Orang tua saya tercinta, Ayahku Zalwis dan Umiku Meri Kartini
8. Tak lupa teman-teman terdekat yang telah memberi support moral untuk menyelesaikan skripsi ini, Bima, Zidni, Lukman, Rizki, Randa dan teman-teman di Mabes.

Peneliti menyadari bahwa hasil karya peneliti masih jauh dari kata sempurna, baik dari sisi materi serta kedalaman analisis. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Bandung, 22 Januari 2020

Agil Syahrizal

1501168435