

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas kasih sayang dan nikmat-Nya yang diberikan kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh *E-Service Quality* Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening PLN *Mobile*”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Telkom, khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan dan didikan yang diberikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Ayah penulis Achmad Hermawan, Ibu penulis Yati Hayatiah, Kakak penulis Hera Hertiani dan Adi Prayoga yang senantiasa mendukung serta selalu mendoakan penulis sehingga lebih semangat untuk menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Dr. Putu Nina Madiawati, S.T., M.T., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Selaku dosen penguji 1 Bapak Tri Indra Wijaksana, S.Sos., M.Si dan penguji 2 Ibu Farah Oktafani, SE., MM yang telah memberikan arahan, masukan, kritik dan saran kepada penulis untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ir. Syarifuddin, M.M selaku dosen wali yang selama perkuliahan telah berkenan memberikan motivasi dan masukan-masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Seluruh dosen pengajar program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
6. Seluruh staf administrasi selama mengikuti program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.

7. Fitri Fidianti, Andi Miske, Gita Puji, Widia Nur'aeni, Karina Suryaman, Siska Apriliani, Mahsa Almira, Mutia Hadianti, Natasha Aulia, Devi Septiani, Reyza, Raphaela Medisa dan teman-teman yang selalu meluangkan waktu untuk menemani, membantu, mendukung dan memberikan semangat serta masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2016 yang telah bekerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
9. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 13 Januari 2019

Sarah Rahmatika