

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Product Differentiation* terhadap *Repurchase Intention* pada *Compass*”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yaitu :

1. Allah SWT yang telah memberikan penulis kesehatan, kekuatan, kesabaran serta kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Orang tua penulis, Darmadi Erwin Harahap dan Merry Rosmaida yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, saran dan juga selalu memberikan semangat dan mendengarkan keluh-kesah penulis selama menjalani studi di jurusan Administrasi Binis Universitas Telkom dan juga dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kakak dan abang kandung penulis, Dharma Gyta Sari Harahap, Dharma Syahrita Putri Harahap dan Ibkaar Daryansyah Ginda Harahap yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Tri Indra Wijaksana, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing terbaik yang telah meluangkan waktu dan pikirannya, serta memberikan motivasi, dukungan, arahan, saran dan doa kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Penguji 1, Bapak Arry Widodo dan penguji 2, Bapak Chandra Wijayangka yang telah memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dan sudah meluangkan waktunya untuk menguji penelitian ini
6. Bapak Syahputra selaku ketua Program Studi Administrasi Bisnis Telkom University dan seluruh jajaran dosen serta karyawan Program Studi Administrasi Bisnis Telkom University.

7. Ibu Kristina Sisilia selaku dosen wali yang sudah membantu penulis selama perkuliahan ini.
8. Habib Nurohman, *partner in everything*, yang selalu sabar mendengarkan keluh-kesah, memberikan semangat, memberikan makanan, mendengarkan tangisan, memberikan doa yang tulus, selalu menghibur, selalu menguatkan penulis dan juga selalu ada dalam kondisi apapun selama proses perkuliahan dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Oca, sahabat penulis yang sudah mau benar-benar berjuang bersama, selalu mengingatkan, selalu sabar, selalu membela, selalu ada dan tidak pernah pergi saat keadaan apapun.
10. Sahabat-sahabat penulis “Bestie” yaitu Oca, Cua, Eci dan Cemi yang selalu memberikan dukungan berupa OVO maupun Go-pay dan juga selalu memberikan hiburan kepada penulis selama proses perkuliahan dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat penulis “Tetangga Masa Gitu” Fitria, Vellya, Adel, Windy dan Anggita yang telah membuat kehidupan asrama menjadi lebih indah.
12. Sahabat-sahabat penulis “hhh capek” yaitu Oca, Velly, Intan, Irbah dan Rosa yang sudah memberikan pengalaman tentang himpunan yang begitu berkesan walaupun dramanya sangat banyak.
13. Cua, yang sudah membimbing dalam mengerjakan skripsi ini dan mendengarkan keluh kesah penulis selama pengerjaan skripsi ini.
14. Sahabat-sahabat penulis dari masa SMA yaitu Luke, Ju, Nume, Fizah, Yayan, Sarah, Uli, Arman dan juga Hendra yang sudah mau bersahabat dengan penulis sejak SMA dan walaupun sekarang sudah dipisahkan oleh jarak, tetap mau bersahabat dengan penulis.
15. Seluruh mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2016 khususnya teman-teman kelas AB 40-07 yang sudah bekerja sama dengan baik dan berbagi suka-duka selama penulis melaksanakan perkuliahan.
16. Seluruh responden dari kuesioner skripsi yang telah membantu jalannya penelitian ini dengan lancar dan juga sudah mau mengisi kuesioner dengan baik dan sabar.
17. Semua pihak yang sudah membantu dan mendukung penulis selama ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama perkuliahan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Bandung, 11 Januari 2020

Dharma Shubita Devi Harahap