

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty Pada Pengguna Aplikasi myIndihome”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis, Program Studi S1 Administrasi Bisnis.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Telkom University, khususnya Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan dan didikan yang diberikan selama ini. Tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan kasih sayang, perhatian dan doa yang tidak pernah putus kepada penulis, serta selalu membimbing penulis hingga saat ini.

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

1. Ibu Pramitha Aulia, M.Psi, Psikolog, selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Putu Nina Madiawati, S.T., M.T., M.M, selaku dosen wali yang banyak membantu, memberikan motivasi dan selalu memberikan masukan kepada penulis selama masa perkuliahan di Telkom University.
3. Bapak Arry Widodo, Ph.D selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan kontribusi dan bimbingan serta saran dan masukan kepada penulis agar skripsi ini dapat berguna untuk kedepannya.
4. Bapak Budi Rustandi Kartawinata, S.E, M.M selaku dosen penguji yang telah memberikan kontribusi dan bimbingan serta saran dan masukan kepada penulis agar skripsi ini dapat berguna untuk kedepannya.
5. Seluruh dosen pengajar program studi S1 administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Telkom University.

6. Seluruh staf administrasi program studi S1 Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
7. Muhammad Akbar Nugraha, sebagai adik kandung yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, dan telah memberikan kasih dan sayang kepada penulis.
8. Ridwan Ashim Bahiuddin, sebagai calon suami yang selalu memotivasi, memberikan semangat, mendengarkan keluh kesah dan selalu sabar dalam menghadapi penulis, serta selalu menuruti apapun yang penulis mau.
9. Nafa, sebagai calon adik ipar penulis yang selalu memberikan semangat, dan membantu penulis menyebarkan kuesioner demi mendukung penelitian ini.
10. Rossa khoirunissa, sebagai sahabat terbaik yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat, dan memotivasi penulis agar cepat lulus.
11. Bella Dwi Handayani, sebagai kakak sekaligus sahabat penulis dari awal masuk kuliah karena selalu membimbing, mendengarkan keluh kesah, dan selalu memberikan semangat kepada penulis agar cepat lulus.
12. Partner bisnis saya, Rizka Nuraini Supardjo sekaligus teman baik penulis semasa kuliah.
13. Teman-teman seperjuangan saya selama masa kuliah, Nabilah Alya Insani, Roza Tri Meilani, Ghinayati Rodhiyatu Aliya, Hasna Shabira dan Miske Tamara.
14. Teman-teman Hipmi, khususnya Hilda, Inggit, Gita, Alisha, Nabila, Widia karena selalu mendukung dan selalu memberikan semangat kepada penulis.
15. Teman-teman selama permagangan, khususnya Zaki Chandra, Amelia, dan Synthia.
16. Teman-teman seperbimbingan dan seperjuangan Tasya Fadhillah, Riza, Ka Maya, dan Daffa yang selalu bekerjasama dan saling membantu selama masa penulisan skripsi ini.
17. Teman-teman kelas AB-40-05, yang selalu bekerja sama dan membantu selama masa perkuliahan berlangsung.
18. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya 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 yang akan datang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi diri sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Telkom University

Bandung, 17 Maret 2020

Annissa Hamdallah