

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY*”**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penulisan ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Dodie Tricahyono, M.M., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
2. Ibu Dr. Ir. Nora Amelda Rizal, M.M., M.SAE. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.
3. Ibu Dinda Amanda Zulestiana S.sos., M.M. selaku dosen pembimbing atas pengarahan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis selama waktu penyusunan skripsi.
4. Bapak Ary Ferdian, S.T., M.M selaku Dosen Wali yang telah bersedia menjadi orang tua penulis selama perkuliahan dan juga memberikan masukan untuk kemajuan akademik penulis.
5. Ibunda Sri Handayani dan Ayahanda Edi Supriyanto, yaitu orangtua tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dan materiil serta doa restu bagi penulis dalam mengerjakan penulisan ini.
6. Hani, Alya, Laras, Ega, Chintia, Tanya, serta teman MBTI angkatan 2016 lainnya yang telah membantu penulis selama penulisan dan penulisan skripsi ini.
7. Afi, Shahra, dan Robby yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama penulisan dan penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penulisan yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 24 Februari 2020

Penulis,

Miranda Berliana

1401164323