

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil‘alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN APLIKASI OVO**”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

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

1. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. 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 Erni Martini 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 Lien Marlina dan Ayahanda Danial Enokh Akhmadi, yaitu orangtua tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dan materiil serta doa restu bagi penulis dalam mengerjakan penelitian ini.
6. Ka Devia , Tata, Leon, dan Fikri yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama penelitian dan penulisan skripsi ini.

7. Annisa, Shafa, Dea, Yolana, Saput, Ikiw, dan Alma yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama penelitian dan penulisan skripsi.
8. Maghfira, Nimah, Alisha, Intan, dan Bayu serta teman-teman MBTI angkatan 2016 lainnya yang telah membantu penulis selama penelitian dan penulisan skripsi ini.

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 penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 24 Februari 2020

Penulis,

Mokhammad Denaldi Danial Akhmadi

1401164296