

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT karena berkat kelimpahan rahmat dan kuasa-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Aplikasi Shopee”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Telkom University, terkhusus 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 beberapa pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Ade Setiawan, S.E. dan Ibu Venni Vaniawati, S.E. selaku orang tua, dan kedua adik tersayang Araina Alma Athaya dan Muhammad Rizky Destriawan yang selalu mendukung, mendampingi serta mendoakan penulis sehingga pada akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., Ph.D selaku dosen pembimbing yang dengan sabra telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, nasehat serta masukan kepada penulis dalam pengerjaan hingga selesai menyusun skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu selaku dosen penguji, baik penguji proposal maupun penguji dalam skripsi.
4. Bapak Dr. Imanuddin Hasbi, S.T., MM. selaku dosen wali penulis yang membimbing penulis dalam menjalani masa perkuliahan di Universitas Telkom.
5. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan dan pemahaman serta pengalamannya selama penulis menjalankan studi di Universitas Telkom.
6. Seluruh Staff Administrasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis yang telah memberikan kelancaran informasi dan dukungan mengenai kegiatan administrasi selama mengikuti program Pendidikan ini.

7. Sahabat terbaik penulis Devina Aprilia Rosalina, Vicha Tafeni Meitasari, Devy Dellasari yang telah menemani penulis dimasa susah dan senang, terima kasih telah berbagi waktu serta tawanya bersama selama masa kuliah ini, terima kasih telah memberikan kenangan terindah semasa perkuliahan, kenangan kita akan selamanya penulis ingat dan simpan dalam memori, terima kasih selalu mendukung penulis dalam keadaan apapun, terima kasih telah selalu ada.
8. Teman-teman penulis Zulfa, Giska, Windy, Dinda, Andhieta, Diaz, Isal, Adam, Abi, Masjow, Apis, dan semua teman-teman kelas AB-40-08, yang telah berbagi cerita selama perkuliahan, melewati suka duka perkuliahan bersama-sama, terima kasih telah menjadi yang terbaik, kalian tidak akan terlupakan.
9. Teruntuk 24/7 penulis Muhammad Athallariq Rabbani, terima kasih karena selalu ada untuk penulis, mendengarkan keluh kesah penulis, memberi motivasi, menghibur, menemani dan mendampingi penulis untuk semangat kembali. Terima kasih telah hadir dihidup penulis.
10. Alhikmah Tel-U Hammaz, Alvin, Lubis dan Dewa, terima kasih telah menjadi teman-teman yang baik untuk penulis, terima kasih untuk semuanya.
11. Kepada Sirly dan Novi sahabat penulis di Surabaya, terima kasih atas dukungan kalian, terima kasih telah selalu ada untuk penulis.
12. Seluruh teman-teman Administrasi Bisnis Angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama dimasa perkuliahan.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan, semoga Tuhan YME melimpahkan rahmat dan karunianya kepada kalian semua.

Penulis menyadari dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Akhir kata penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, seluruh pihak dan berguna bagi penelitian yang akan datang.

Surabaya, 1 Agustus 2020



Adiza Alya Amira