

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah S.W.T yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ““Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Satisfaction* dan *E-Customer Loyalty* pada OYO Indonesia””. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis.

Penulis juga mengucapkan terimah kasih kepada Telkom University,

khususnya 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 terimah kasih banyak sebesar besar kepada pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini, yaitu :

1. Orang tua penulis, Bapak Asep Mulyadi dan Ibu Nida Nurhasanah yang sangat saya sayangi dan hormati, dan tak henti-hentinya memberikan dukungan baik moral maupun materil, doa, nasehat, dan motivasi sehingga pada akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik serta Kakak dan adik kandung Penulis, Nisa Widya Wardani, Zalva Zhafira Marva Sahira Wardani, kakak ipar Febrian Fisal Akbar yang sudah memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Imanuddin Hasbi, S.T., M.M selaku dosen pembimbing dan dosen wali yang telah berkontribusi besar selama masa perkuliahan dan sudah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Penguji 1 dan penguji 2 yang sudah memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dan sudah meluangkan waktunya untuk penguji penelitian ini.
4. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., Ph.D. selaku ketua Program Studi Administrasi Bisnis Telkom University.

5. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pemahaman serta pengalamannya selama penulis menjalankan studi di Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom.
6. Seluruh Staff Administrasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan dalam menjalankan kegiatan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
7. Seluruh mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2016 yang sudah penulis anggap sebagai keluarga sendiri yaitu kelas AB-40-08 yang sudah bekerja sama dengan baik dan berbagi suka-duka selama penulis melaksanakan perkuliahan.
8. Seluruh responden dari kuesioner skripsi yang telah membantu jalannya penelitian ini dengan lancar dan juga sudah mau mengisi kuesioner dengan baik.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak luput dari banyak kesalahan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis minta maaf bila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Kritik dan saran yang membangun penulis harapkan untuk perbikan di masa mendatang, penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Bandung, 18 Juli 2020


Windy Widha Wardany