

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan KaruniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-satisfaction pada Pengguna Aplikasi E-commerce Lazada Indonesia di Kota Pekanbaru”** dengan lancar dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini yaitu:

1. Novi Wati ibu kandung yang selalu mendukung dan mendokan penulis dari masa perkuliahan sampai akhir perkuliahan penulis
2. Sudianto ayah kandung yang selalu memberikan semangat dan mendokan penulis selama perkuliahan.
3. Dinda Bella Kinanti adik kandung yang penulis sayangi yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
4. Puan Aulia Balqis adik kandung yang penulis sayangi yang selalu mendokan penulis.
5. Bapak Aditya Wardhana, S.E, M.Si., MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran, arahan, dan saran bagi penulis dalam penyusunan skripsi
6. Bapak Mahir Pradana, S.E., M.Sc. selaku dosen wali yang selama perkuliahan telah memberikan masukan dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Muhammad Fazal Addahiru, Saadilah Mursyid, Andyka Prayuda. Selaku teman seperjuangan yang telah membantu dan mendukung penulis.
8. Teman-teman Circle Family selaku teman-teman yang selalu mendukung penulis.

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 untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis dan bagi mahasiswa Universitas Telkom lainnya.

Bandung, Juli 2020



