

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas akhir atau skripsi yang berjudul “Pengaruh E-Service Quality Pada Kepuasan Pelanggan Tokopedia Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom” merupakan salah satu syarat untuk syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 Administrasi Bisnis.

Penulis sadari jika terselesaikannya penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan karena bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini, yaitu:

1. Ibu Marheni Eka Saputri, S.T., M.B.A. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk selalu memberikan motivasi dan bimbingan serta memberikan arahan mengenai apa saja yang harus dibahas dan bagaimana tata cara penulisan skripsi ini.
2. Para dosen penguji 1 dan 2 yang memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki penelitian ini.
3. Bapak Dr. Imanuddin Hasbi, S.T., M.M selaku dosen wali yang sudah membimbing saya dari awal perkuliahan sampai dengan sekarang dimasa akhir perkuliahan.
4. Seluruh dosen pengajar program studi Administrasi Bisnis yang sudah melimpahkan ilmunya agar dapat bermanfaat bagi saya dimasa depan.
5. Kepada kedua orang tua yang selalu memberikan *support*, motivasi, waktu, dan segala pengorbanan yang sudah diberikan kepada saya. Saya sangat berterimakasih karena hal tersebut saya bisa berkuliah di Universitas Telkom dan bisa menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
6. Teman-teman yang sangat membantu saya dalam penulisan ini, terimakasih banyak Giska, Andri, Isal, Fachri. Terimakasih untuk bantuannya dalam penulisan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada partner dalam segala hal yaitu Septi Maudi Pratiwi, terimakasih untuk waktu dan banyak pertengkaranya serta kebahagiaan yang diberikan.

8. Teman bermain *game online* satu satunya teman yang sabar bermain dengan saya sehingga memberikan keceriaan yaitu isal.
9. Terimakasih untuk teman kontrakan Al-Hikmah. Terimakasih sudah menerima saya selama 3 tahun ini. Terimakasih untuk selalu memberikan motivasi kepada saya dalam berbagai keadaan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih untuk cerita dan kenangan yang kalian berikan selama 3 tahun ini, terimakasih sudah mengizinkan saya masuk kedalam kehidupan kalian untuk waktu yang lama, terimakasih sudah sabar dengan sifat saya yang cukup merepotkan, terimakasih untuk waktunya, terimakasih untuk segalanya.
10. Teman-teman AB-40-08 yang telah berbagi cerita suka dan duka dengan saya. Terimakasih sudah memberikan cerita yang bisa dikenang dalam hidup saya.
11. Terimakasih untuk para responden yang sudah melunagkan waktunya untuk mengisi kuoenser yang sudah diberikan.
12. Terimakasih untuk pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari jika skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih tedapat kesalahan dalam penyajiannya. Untuk itu penulis memohon maaf sebesar-besarnya untuk kekurangan tersebut. Penulis berharap jika penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukanya.

Cilacap, 26 Juli 2020

Fikri Haniful Anam