# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis *e-service quality* Pada Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Kota Bandung" dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti memperoleh banyak bantuan, baik berupa bimbingan, motivasi, semangat dan doa dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rusnaedi Tjandra dan Ibu Irma Sri Mulyati selaku orang tua serta kakak kandung penulis yaitu Monica Tjandra yang senantiasa mendukung dan mendoakan segala aktivitas peneliti sehingga pada akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., M.B.A, selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
3. Ibu Retno Setyorini, ST., MM, selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Imanuddin Hasbi, S.T., MM, selaku dosen wali penulis yang membimbing penulis dalam menjalankan masa perkuliahan di Universitas Telkom.
5. Seluruh dosen pengajar Prodi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan dan pemahaman serta pengalamannya selama penulis menjalankan studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
6. Seluruh Staf Administrasi Prodi Administrasi Bisnis yang telah memberikan kelancaran informasi dan dukungan dalam menjalankan kegiatan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.

7. Support sistem, Vicha Tafeni Meitasari, Muhammad Suganjar dan Bunga Faozah yang selalu memberikan dukungan serta doa bagi penulis untuk mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Devina Aprillia, Selly Mustika Dewi, Elsyetia Veronica dan Safira Dwi Hidayati yang selalu memberikan dukungan serta semangat kepada penulis yang menjadi teman selama di Bandung.
9. Rekan-Rekan kelas AB-40-08 yang telah bekerjasama dengan baik hingga akhir perkuliahan saat ini.
10. Seluruh responden dari kuesioner skripsi yang telah membantu jalannya penelitian ini dengan lancar dan juga sudah mau mengisi kuesioner dengan baik dan benar.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah memberikan bantuan dan dukungan, semoga Tuhan YME melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknis penulisan, struktur bahasa maupun persepsi ilmiah. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis dan Mahasiswa Universitas Telkom secara umum.

Bandung, 14 September 2020

Jordi Adam