

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T, karena atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Carousell”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Program Studi S1 Administrasi Bisnis di Universitas Telkom.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar - besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Bapak Aditya Wardhana, S.E., M.Si., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., Ph.D. selaku penguji 1 dan Bapak Budi Rustandi Kartawinata, S.E., M.M. selaku penguji 2 yang telah memberikan nasihat, masukan dan penilaian yang baik atas karya tulis penulis.
3. Seluruh dosen pengajar program studi S1 Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
4. Bapak Mahir Pradana, S.E., M.Sc. selaku dosen wali penulis yang telah membimbing penulis selama menjalani masa perkuliahan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Staf Administrasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan dalam menjalankan kegiatan administrasi selama proses penyusunan Tugas Akhir dan selama mengikuti program pendidikan ini.

6. Ibu Ina Desilia Fridayanti tercinta yang senantiasa mendoakan dan mendukung baik secara moril maupun materi dalam segala aktivitas penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.
7. Adik satu-satunya yang telah menjadi teman berbagi cerita dan memberikan dukungannya selama penulis menyelesaikan penelitian ini.
8. Sahabat terkasih sejak SMA, Agitsna Nur Aziza, Amelia Novianti, Syifanisa, Chyntia Delipermatasari, Arsyia Ratri yang telah memberikan kritikan, semangat, mendengarkan keluh kesah dan memberi warna dalam hidup penulis selama penulisan tugas akhir ini.
9. Sahabat dekat, Nur Assyifa Anbar, Ferra Eka Junita, Akbar Fadhillah, Fachri Haris, Dovan Pradipta, dan Firstyo yang telah memberikan saran, memberikan masukan, memberikan semangat, mendengarkan keluh kesah, memberikan canda dan tawa selama masa penulisan tugas akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan, Agnes Videra, Rezky Briliana, Ovila Iftina, Indah Permata, Dharma Jaya, Vira Destianti, Ditha Alya Farida, Annisa Nurul Ananda yang telah memberikan arahan, saran dan meluangkan waktu untuk berdiskusi bersama dan memberi hiburan dikala penat.
11. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Administrasi Bisnis yang telah menjadi keluarga kedua selama masa perkuliahan. Ririn Ari Dwi Lestari, Via Verina Karolina, Muh. Bagir, Zahra Nabila, Putri Ainun, Fathur Fuad, Hafizh W, Vony Septina, Diah Rizky, Aeni Wulandari dan Adelia Sinta yang telah menemani kepengurusan Himpunan Mahasiswa Administrasi Bisnis pada akhir tahun perkuliahan penulis.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas AB-41-02 yang telah berbagi kebahagiaan dan kebersamaan selama masa perkuliahan sampai penulis melakukan penelitian ini.
13. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan, semoga Allah S.W.T melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada mereka semua. Amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik dalam teknik penulisan, struktur Bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk 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 sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.