KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Transportasi *Online* Gojek."**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Erni Martini, S.Sos., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan serta motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Adhi Prasetio, S.T., M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan informasi dan bantuan kepada penulis selama melakukan studi di Universitas Telkom.
3. Ibunda Isniatri Dyah Arumsari dan Alm. Ayahanda Bara Endang Sutardi selaku orangtua penulis yang selalu memberikan doa, motivasi serta dukungan moril dan materiil kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Alvian Putra, Khayrussyifa Putri dan teman-teman terdekat penulis yang telah memberikan bantuan, motivasi dan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berkontribusi dalam melakukan penelitian ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan penelitian ini jauh dari kata sempurna. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada penulisan ini dapat dijadikan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang.

Bandung, 16 Desember 2020

Penulis,

Rayesha Putra Baistama

1401174065