

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen yang Melakukan Pembelian Online Melalui Zalora”. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis pada Universitas Telkom.

Adapun dalam proses penyusunan skripsi ini penulis banyak sekali mendapat bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Nardi dan Indah Sriwahyuni selaku orang tua yang selalu memberikan dukungan dari belakang.
2. Bapak Tri Indra Wijaksana, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak/Ibu penguji
4. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., M.B.A, Ph.D selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
5. Ibu Dr. Putu Nina Madiawati, S.T., MT., MM selaku dosen wali penulis yang membimbing penulis dalam menjalani masa perkuliahan di Universitas Telkom.
6. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pemahaman serta pengalamannya selama penulis menjalankan studi di Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom.
7. Seluruh Staff Adminitrasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan dalam menjalankan kegiatan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
8. Sahabat-sahabat penulis Ronald, Faruq, Lucky, Raihan, Fatur, dan kerabat 105 dan c33 yang telah meluangkan waktu, memberi hiburan, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
9. Seluruh teman-teman AB-40-05 yang telah memberi dukungan dan telah

bersama-sama dalam masa perkuliahan ini.

10. Seluruh teman-teman mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2016 yang telah bekerja sama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan, semoga Tuhan YME melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

Semoga segala bentuk bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang sebesar-besarnya dari Allah SWT. Penulis menyadari dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Akhir kata dari penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya, seluruh pihak dan berguna untuk penelitian yang akan datang.

Bandung, 6 Juni 2021

Pembuat Pernyataan,

Brilliant Achmad Zinedine

NIM : 1501160291