

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, puji serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh e-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada JD.ID (Studi Kasus pada Pelanggan di Bandung)”**. Skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Strata 1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) Universitas Telkom Bandung.

Dalam melaksanakan penulisan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu penulis. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu RR. RIEKA F. HUTAMI S.M.B., M.M selaku pembimbing yang selalu memberikan arahan, motivasi, saran kepada penulis.
2. Ibu Dr. Anisah Firli S,M.B., M.M selaku dosen wali yang telah membantu serta memberikan arahan selama perkuliahan dimulai.
3. Pihak JD.ID atas perkenannnya untuk dijadikan obyek penelitian.
4. Kedua orang tua yaitu ayah Hindarso dan ibu Erni Widiani yang selalu mendoakan, dan memberikan dukungan baik dalam moril maupun materil, serta memberikan motivasi untuk menumbuhkan semangat penulis dalam mengerjakan penelitian ini.
5. Kakak tercinta Gisella Indira Maharani dan suami mas Faisal, serta keluarga besar Alm. Sukarto dan Alm. Djahit yang terus memberikan doa serta dukungan kepada penulis
6. Penghuni kontrakan 24 yang penulis tinggali yaitu, Hermawan Dwi Kusuma Hadi, Muhammad Irfan, Muhammad Farras, Fariz Fatuhrahman, Sany Reshabahi, Fachreza, Maholi Solin, dan Helmi Bajher yang telah memberikan masukan serta nasihat kepada penulis.
7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk terlibat dalam penelitian ini.

8. Seluruh pihak yang telah memberikan doa, bantuan, motivasi serta dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masihlah jauh dari kata sempurna. Oleh karena hal itu, penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun agar kedepannya skripsi yang disusun oleh penulis dapat bermanfaat serta dapat menjadi referensi bagi semua pihak.

Bandung, 11 Januari 2021

Penulis,

Firhan Indra Utama

1401154209