

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena dengan segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Gojek Indonesia (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Gojek Di Kota Bandung)” tepat pada waktu yang telah ditentukan. Penulisan skripsi ini bertujuan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Universitas Telkom khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas ilmu yang diberikan selama ini. Dalam penyusunan skripsi ini, Penulis juga mendapat banyak bantuan, dukungan dan do’a dari berbagai pihak, baik bersifat secara materiil maupun immateriil selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua tercinta, Bapak Aliyantoni dan Ibu Zarwani yang selalu memberikan doa tulus, dukungan, motivasi serta semangat pantang menyerah.
2. Bapak Tri Indra Wijaksana, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatian untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
3. Penguji 1 dan penguji 2 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan arahan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu R. Nurafni Rubiyanti, S.M.B., M.B.A., selaku dosen wali yang telah meluangkan waktunya membimbing dan mendampingi penulis selama proses perkuliahan di Universitas Telkom, Bandung.
5. Bapak Syahputra, S.Sos., M.SC., M.B.A., selaku Kepala Program Studi (Kaprod) Administrasi Bisnis (Adbis) Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB) Universitas Telkom, Bandung.
6. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalaman selama penulis

mengikuti perkuliahan di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

7. Seluruh Staff Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis terkait kelancaran informasi dan dukungan selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa/i Program Administrasi Bisnis angkatan 2017 yang telah bersedia untuk bekerjasama dengan baik selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Admnistrasi Bisnis FKB.
9. Seluruh teman-teman kelas AB-41-09 yang telah bekerjasama dengan baik hingga akhir perkuliahan ini.
10. Andry Setyawan, Alvinsa Ramadhani, Rizki Trinanda, Ilham Yasir, Malik Fajar Karebet, Zeffan Daffa yang telah berjuang bersama selama menjalani perkuliahan di Universitas Telkom .
11. Kekasih tersayang, Erlin Annisa yang telah menemani dan selalu memberikan semangat selama penulis menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
12. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam proses penyusunan skripsi yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karuniaNya

Penulis menyadari bahawa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Bandung, 10 Februari 2022

Rahmad Ependi

1501170284