

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Aalamiin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Pada Layanan Grabfood (Studi Kasus Pada Pelanggan Grabfood Di Jakarta)”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, 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 terimakasih kepada:

1. Ibu Sri Widiyanesti, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing 1 (satu) yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.
2. Ibu Dian Puteri Ramadhani, S.M., M.M. selaku dosen pembimbing 2 (dua) yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.
3. Ibu Tieka Trikartika Gustyana, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses pendidikan di Universitas Telkom.
4. Kedua orang tua yang tercinta yaitu bapak Lasmainto dan ibu Eti Setyowati yang telah mendidik, mendoakan, memotivasi serta memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini
5. Irfan Andi Pramudya dan Isra Laili Brilliantika yang merupakan kakak penulis yang membuat penulis bersemangat, memotivasi dan selalu

mawarnai kehidupan penulis sehingga penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Teman-teman Sekawan Smabasa yang selalu menyemangati, menghibur, dan selalu ada saat penulis dalam kondisi terpuruk.
7. Teman-teman sahabat seperantauan yaitu : Aan, Jose, Mega, Neysa, Sandy, Alfath, Yunma, Via, Kenar, Kukuh, Salamma, Nopal, Rentjang Thenguk dan adik-adik Castelo yang selalu ada dan selalu menggenggam tangan penulis disaat penulis terpuruk. Menarik penulis saat jauh dan mendekap penulis saat dekat dan selalu membuat penulis tertawa bahagia.
8. Teman teman seperjuangan yaitu xavier, dimas, Renal, Nicky, Yahya, Andreas, Rendy, Zia yang selalu memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
9. Mentor penulis yaitu : Bang Edo, Bang Alfi, Bang Alfin, Bang Ihsan, Bang Brian, Bang Ari, Bang Ghozy, Bang Radit, Bang Ais yang selalu memberikan arahan dan masukan agar penulis bisa menjadi lebih baik.
10. Pihak pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berkontribusi dalam melakukan penelitian ini baik secara langsung maupun tidak langsung

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masihlah jauh dari kata sempurna. Oleh karena 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, 21 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Faisal Hanura

1401174007