

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas nikmat sehat dan berkah rahmat yang selalu diberikan kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Satisfaction* dan Dampaknya terhadap *E-Customer Loyalty* pada Pengguna Aplikasi BCA Mobile”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang S1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

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

1. Ibu Dinda Amanda Zuliestiana, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, perhatian, motivasi, serta memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada peneliti, serta arahan dalam mengerjakan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
2. Bapak Herry Irawan, M.M., M.T., selaku dosen penguji I dan Ibu Dian Puteri Ramadhani, S.M., M.M., selaku dosen penguji II yang telah berkenan untuk menguji peneliti pada saat sidang skripsi.
3. Bapak Ir. Soeparwoto Dharmoputra, M.B.T., selaku Dosen Wali yang telah meluangkan waktu, motivasi, saran, ilmu, hingga informasi yang bermanfaat kepada peneliti sejak awal perkuliahan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Kedua orang tua peneliti yang telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa baik dalam segi moril maupun materil.
5. Novin Nuraeny Setiawan selaku kakak kandung peneliti yang selalu memberikan dukungan.
6. Sahabat peneliti diantaranya Rivaldo Lumbantoruan, Lailatul Rahmi, Anggy Lavera, Annisa Rizky, Ajeng Putri Nugraha, Kintan Fannissa,

Windy Andhari, Eryka Novianti, Yanfa, dan Trivena Selly yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti.

7. Teman-Teman MB-42-12 yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang sangat berharga bagi peneliti.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu, memotivasi, dan mendoakan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Dengan segala kerendahan hati, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini supaya dapat lebih baik kedepannya.

Bandung, 25 April 2022

Yang membuat pernyataan,



Annastya Nursalma Setiawan

NIM. 1401184434