

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas perlindungan dan berkatnya penelitian dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Loyalty* Melalui *E-Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening pada Aplikasi Zalora” dapat terselesaikan. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari segala hambatan serta kesulitan yang dialami namun berkat bimbingan, nasihat, saran, serta Kerjasama berbagai pihak yaitu pembimbing, maka segala hambatan dan kesulitan tersebut dapat teratasi. Skripsi ini merupakan tulisan pertama sebagai mahasiswa untuk pemenuh syarat dalam mencapai gelar sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Telkom Bandung, oleh karena itu banyak hal yang masih perlu disempurnakan.

Dalam kesempatan ini penulis bermaksud untuk menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, nasihat, serta motivasi yang diberikan kepada penulis selama ini, ucapan terima kasih ini ditunjukkan antara lain kepada yang terhormat:

1. Kepada Papah dan Almh Mamah yang terkasih, terimakasih atas doa yang diberikan, kasih sayang, nasihat, pengorbanan, dan selalu memberikan kekuatan, semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Ade Irma Susanty, Ph.D., selaku dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
3. Bapak Syahputra, S.Sos., M.sc., Ph.D., selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom
4. Bapak Mahir Pradana, SE., M.Sc. BA, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Budi Rustandi Kartawinata, SE., MM selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan semangat selama perkuliahan di Universitas Telkom.
6. Seluruh dosen pengajar dan staff administrasi program studi Administrasi Bisnis atas ilmu, wawasan, pemahaman, informasi serta dukungan selama penulis menjalankan masa perkuliahan di Universitas Telkom.

7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner yang digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini.
8. Sahabat – sahabat penulis selama perkuliahan Deliana, Marini, Septi, Rieza dan sahabat lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu menemani penulis dalam melewati kebahagiaan dan kesulitan, mendengarkan dan memberikan saran atas keluh kesah penulis serta memberikan semangat yang luar biasa kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
9. Seluruh rekan-rekan kelas AB-42-01 yang telah bekerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan saat menyelesaikan penelitian ini, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua. Aamiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan penelitian untuk skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 5 juni 2022

Annisa Nurul Fitriani