

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT dengan rahmat dan karunia-Nya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis *E-Service Quality* Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital”. Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi Administrasi Bisnis dalam mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

Penulis menyadari bahwa masih ada banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi serta banyak rintangan yang dihadapi demi mendapatkan cita-cita ditantangan hidup berikutnya setelah mengikuti program studi ini. Namun, karena adanya arahan, perhatian, dukungan, dan bimbingan oleh berbagai pihak sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang sangat penulis sayangi dan cintai yaitu Nur Herlambang dan Faridatul Aliyah yang telah membimbing, membantu, mendukung, mendidik, memberikan arahan serta motivasi hidup kepada penulis demi mencapai cita-cita penulis di masa yang akan datang, salah satunya memberikan kebahagiaan dan kebanggaan kepada kedua orang tua penulis.
2. Bapak Tri Indra Wijaksana, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan arahan agar penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik dan sempurna.
3. Ibu Farah Oktafani, SE., MM selaku dosen wali atas bimbingan yang diberikan selama menempuh pendidikan di Universitas Telkom.
4. Keluarga besar penulis yang sudah memberi dukungan baik yang berada di Pare, Nganjuk, Surabaya, dll.
5. Kakak Efendi yang sudah membantu penulis untuk membuat susunan skripsi agar terlihat rapi dan menarik.
6. Kawan-kawan dan sahabat penulis dari kawan magang, sahabat MAN Sidoarjo, sahabat MTs Akselerasi Amanatul Ummah, serta semua kawan penulis di Universitas Telkom.

7. Teman-teman penulis dari UKM Embun Musik dan UKM Telkom Choir yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Maka, kritik dan saran dapat diberikan agar dapat menjadi bahan perbaikan untuk para peneliti selanjutnya. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk penulis dan pembaca serta dapat memberikan wawasan juga untuk para pembaca.

Bandung, 30 Mei 2022

Athalia Herlyana Putri