

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpah rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Shopee” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis, Program S1 Administrasi Bisnis Universitas Telkom.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, perhatian, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang Tua tercinta, yang selalu mendoakan, memberikan perhatian, dukungan, motivasi serta menjadi pendengar yang baik untuk penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Aditya Wardhana, SE., M.Si., MM., selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu dan perhatiannya dalam membimbing, mengarahkan dan memberi saran selama penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Marheni Eka Saputri, S.T., MBA. selaku dosen wali yang telah membimbing, memberikan arahan selama perkuliahan.
4. Seluruh dosen pengajar Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu serta wawasan selama perkuliahan di Universitas Telkom.
5. Natasya Rizky Permatasari, yang selalu memberi doa, semangat, bantuan, perhatian, serta menjadi teman diskusi yang saling berbagi informasi selama penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman penulis, yang telah senantiasa membantu penulis dan memberikan semangat untuk mengerjakan penelitian ini.
7. Teman-teman kelas AB-42-09 yang telah berbagi kebersamaan selama masa perkuliahan.
8. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan selama penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua. Aaminn. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum sempurna, baik

dalam persepsi ilmiah, teknik penulisan, ataupun struktur bahasa. Untuk itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk seluruh pembaca.

Bandung, 1 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and strokes, positioned above the printed name.

Mochammad Raza Aliffutra Hapidullah