

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA APLIKASI HALODOC”**. 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 terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua serta kakak saya yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta doa yang mengiringi setiap langkah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Terimakasih kepada Bapak Osa Omar Sharif, S.Si., M.S.M. selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama penelitian ini.
4. Terimakasih kepada Ibu Erni Martini S.Sos., M.M. sebagai dosen wali yang selalu memberikan dukungan serta nasihat yang bermanfaat.
5. Terimakasih untuk sahabat dan seluruh warga MB-42-04 yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini mungkin masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan tugas berikutnya. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.