

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., karena atas ridho dan hidayah Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian kepada *Customer Shopee*”**. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Study S1 Ilmu Administrasi Bisnis.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi. Ucapan terimakasih khusus serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada kedua orang tua penulis, atas doa, dorongan, bimbingan, dan motivasi yang luar biasa sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.

Selanjutnya, dengan segala kerendahan hati penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Kristina Sisilia, S.T., MBA, dan Mahendra Fakhri, SE., M.A.B selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Mahir Pradana, SE., M.Sc.BA selaku penguji pada sidang proposal dan sidang skripsi yang telah memberikan saran dan membantu penulis untuk memperbaiki isi dari skripsi ini.
3. Seluruh dosen beserta karyawan Fakultas Komunikasi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta berbagi pengalaman yang berharga.
4. Keluarga penulis sebagai sebenar-benarnya keluarga, terimakasih kepada Bapak Chairul Anwar, Ibu Ellyssa Wardiani, adik saya Annassai Saaif Ashiddiq yang selalu berdoa, mendukung dan menyemangati Ketika mulai tidak bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Yustiana Anwar dan Riyan Arianto yang selalu memotivasi dan menyemangati penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

6. Partner bimbingan yaitu: Aditya Ivan Devara, Muhammad Ganny, Ryan Anugrah, dan Rizky Maharani terimakasih untuk motivasi, semangat selama mengerjakan skripsi ini, terimakasih atas kebersamaannya selama ini.
7. Geryan Abdi Ikhtiar sebagai rekan penulis yang selalu memberikan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini. Terimakasih untuk persahabatan dan terus saling menyemangati selama ini.
8. Rekan-rekan Administrasi Bisnis Angkatan 2016, yang tiada henti mengajarkan solidaritas tanpa batas dan mengajarkan semangat persaudaraan serta memberikan canda tawa selama perkuliahan.
9. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas segala bantuan yang penulis terima, sekali lagi penulis mengucapkan terimakasih, semoga Allah SWT. Memberikan rahmatNya yang melimpah kepada bapak/ibu dan saudara/i, aamiin.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dalam penyajiannya karena kemampuan yang masih terbatas. Untuk itu peneliti dengan rendah hati akan menerima saran-saran dan petunjuk yang bersifat membangun dan ditujukan untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi yang memerlukan dikemudian hari untuk melakukan penelitian yang sama dan para pembaca pada umumnya.

Bandung, Oktober 2022

Penulis

Annisa Nanda Chairullisa