

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalty Dengan Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi Pada Pelanggan E-Commerce Shopee”. Tidak lupa pula penulis mengucapkan shalawat beriring salam kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat ini. Tujuan penulisan tugas akhir ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan S1 Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom Bnadung.

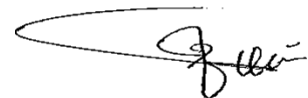
Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapat bimbingan, kritik, saran dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah membuat penulis hidup sampai saat ini dan bisa memberikan yang terbaik buat orang-orang yang penulis sayangi.
2. Keluarga (Papah, Mamah, Kakak dan Adik) yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
3. Ibu Anita Silvianita SE., MSM., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah ilmu, pengalaman, pengarahan, serta saran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Mahendra fakri, SE., M.A.B selaku wali dosen sekaligus Dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu serta bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Mahir Pradana, SE., M. Sc.BA yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memeberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., Ph.D selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis.
7. Seluruh dosen pengajar program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

8. Kepada teman-teman Universitas Telkom Bandung khususnya kelas AB-42-07 yang telah membantu selama perkuliahan dan memberi dukungan serta saran untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Seluruh Staff Administrasi program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program Pendidikan ini.
10. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada mereka semua. Amin.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini dimasa yang akan datang. Penulis juga berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan. Atas perhatian dari semua pihak, penulis ucapkan terima kasih.

Bandung, 07 Juli 2022



Ridho Chairian