

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu sebagai bentuk memenuhi persyaratan kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam seluruh proses kegiatan magang hingga tersusunnya laporan dengan judul **“PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Objek Studi: E-COMMERCE SOCIOLLA)”** tentunya tidak terlepas dari kontribusi beberapa pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Indira Rachmawati S.T., M.S.M., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan dan selalu memberikan saran serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
2. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku kepala program studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika yang telah memberikan kesempatan dan rekomendasi untuk penulis dalam menjalankan seluruh proses penelitian.
3. Bapak Ary Ferdian ST.MM., selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal sampai akhir perkuliahan.
4. Orang tua dan mbak tersayang penulis, yaitu Ayah Nurwakhid, Mama Ida Arief, serta Mbak Virna Vidya Yustita, Mas Aal, Mbak Via Dan tidak lupa juga keluarga besar yang selalu memberikan dukungan juga mendoakan dalam melaksanakan dalam berbagai hal.
5. Sahabat seperjuangan saya, terutama Afifah, Kiki, Laudaffa, Fathin, Belva, Athika, Ellen, Dina, Shafa, Aldyan, Dylan, Bins, Putri, Repi, Thor, Cakur, Alwan dan teman teman penulis lainnya yang telah setia menemani, memberikan dukungan, semangat dan membantu penulis dalam segala kondisi apapun.

6. Saya ucapkan terimakasih juga kepada Kim Minseok, Kim Junmyeon, Zhang Yixing, Byun Baekhun, Kim Jongdae, Park Chanyeol, Doh Kyungsoo, Kim Jongin, Oh Sehun, selaku idol EXO yang selalu memberikan hiburan dalam karyanya yang membuat penulis bisa semangat mengerjakan penelitian ini.
7. Pastinya berterimakasih pada diri saya sendiri, yang sudah kuat menjalani hari-hari. Skripsi ini akan menjadikan suatu pembuktian bahwa saya bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Seluruh pihak yang telah berkenan mengisi kuisioner/menjadi narasumber selama penelitian ini berlangsung. Seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penulis menyelesaikan laporan ini.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan penulis, laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dapat dijadikan sebagai pembelajaran dan juga dapat membangun penulis untuk menjadi lebih baik.