

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Mobile Shopping Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kesetiaan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Bukalapak di Indonesia”**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan S-1 pada Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, motivasi, saran hingga kritik yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. Adhi Prasetyo, S.T., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah begitu baik meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk senantiasa membimbing, memotivasi, memberikan arahan, serta kritik dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., ph.D., selaku Kepala Program Studi Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Telkom.
3. Bapak DR. Ir. Achmad Manshur Ali Suyanto, M.B.A., D.B.A., selaku Dosen Wali yang telah banyak membimbing dan memberikan banyak arahan serta mengayomi penulis selama masa perkuliahan di Universitas Telkom hingga saat ini.
4. Kepada kedua orang tua tercinta, adik kandung penulis dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa maupun dukungan, motivasi, dan kasih sayang tak henti-hentinya dari awal kuliah hingga saat ini. Tidak lupa juga kepada kedua nenek dan kakek penulis yang sudah selalu memberikan doa, dukungan serta motivasi selama ini kepada penulis.
5. Kepada Amelia Tofani, Christivany, Darmayanti Darwis, Duma Adzaki Amoro, Sucitra Putri Suharto, Waode Indy Ramayanti dan Farhan Faturrachman I selaku sahabat terbaik penulis yang selalu ada untuk

penulis dalam memberikan dukungan, motivasi dan bantuan selama penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

6. Kepada teman-teman dan semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang dan semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.