

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT karena anugerah dari-Nya peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Complaints* Dan *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* Variabel Intervening Pengguna *Website E-Commerce Tiktok Shop Indonesia*”** ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan alam, yakni Nabi Muhammad SAW, yang telah menunjukkan kepada kita jalan yang lurus berupa ajaran agama Islam yang sempurna dan menjadi anugerah serta rahmat bagi seluruh alam semesta.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang S1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Dalam Penelitian ini, peneliti banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Khairani Ratnasari Siregar S.Si., M.T., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan, membimbing, memberikan motivasi dan membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Fajar Sidiq Adi Prabowo, S.E., MBA selaku Dosen Wali yang telah memberikan motivasi serta berperan dalam penyelesaian studi peneliti.
3. Kedua orang tua peneliti, Bapak Undang Juanda S.E dan Ibu Dewi Ambar Purwandari S.Pd. yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan Doa untuk penyelesaian pendidikan peneliti.
4. Teman-teman peneliti selama di kampus, yaitu Mely Furwanti, Elza Putri Damayanti, Nur Rizki Maulidewi, Trianda Lilian Nurjannah, dan Sovia Majid yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti.

5. Untuk diri sendiri Hanna Arimbi yang senantiasa kuat, sabar dan ikhlas mengerjakan skripsi ini.
6. Rekan-rekan MB-43-06 serta pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan selama melaksanakan penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga dengan penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi para pembaca serta dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pihak semua yang berkepentingan