

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keluhan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Website *E-commerce* JD.ID”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Ibu Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T., Ph.D selaku pembimbing yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing serta senantiasa sabar dalam membantu penulis menyusun penelitian ini.
3. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D selaku penguji 1 dan Ibu Sri Widiyanesti, S.T., M.M., Ph.D. selaku penguji 2 yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam proses sidang dan menyusun penelitian ini.
4. Ibu Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T., Ph.D selaku dosen wali penulis, yang senantiasa memberikan nasihat kepada penulis dalam menyusun skripsi ini
5. Orang tua saya yang senantiasa memberi semangat dan menenangkan penulis disaat penulis merasa lelah.
6. Kakak dan Adik kandung saya, Mas Dika, Pram, dan Kenzie yang senantiasa menemani dan memberikan dukungan dalam menyusun penelitian ini dari awal sampai akhir.

7. Teman saya, Deli, Faris, Stasia, Jela, Manda, Lisa, Hamzah, Reza, Ikhsan, Alfian, Riza, Riska, Raena yang senantiasa memberikan dukungan semangat, support kepada penulis dalam menyusun penelitian ini.

8. Teman satu kelas saya yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.