

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 *Service Quality* terhadap *Customer Complaints* dan *Customer Loyalty* melalui mediasi *Customer Satisfaction* pengguna *Website e-commerce Tokopedia Di Indonesia*”. Tujuan penulis 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 sangat besar dari bebrbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bu Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T. Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang selalu mengarahkan dan membimbing saya dalam Menyusun skripsi ini.
2. Bu Drs. Indrawati, M.M., Ph.D. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bu Eva Nurhazizah, S.T., M.M. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Pak Dr. Ir Nora Amelda Rizal, MSAE., M.M. selaku dosen wali yang selalu memotivasi dan membimbing dalam masa studi saya.
5. Kedua orang tua saya, Ibu Hasnah dan Bapak Zainuddin S.E yang selalu mendukung, memotivasi, membimbing saya dalam Menyusun skripsi ini.
6. Kakak Nur Chitra Hardiyanti Zahna S.T. yang sudah memotivasi, memberikan semangat, dan membantu saya dalam Menyusun skripsi ini.
7. Teman-teman yang sudah bersedia mengisi kuesioner saya sehingga penelitian saya dapat berjalan dengan lancar.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah ikut berperan dalam membantu penulis untuk dapat menyelesaikan penelitian ini. Penulis berharap dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua dan dapat dijadikan bahan masukan dalam dunia Pendidikan.

Bandung, 10 Juni 2023



Nur Alif Hidayatullah

1401194189