

## KATA PENGANTAR

Segala puji serta rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Azza wa Jalla karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis Alhamdulillah dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Complaints* dan *Customer Loyalty* pada *Website E-Commerce* Shopee di Indonesia melalui *Mediasi Customer Satisfaction*”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan jenjang pendidikan S1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom. Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan motivasi, bimbingan, kritik, dan saran yang sangat besar dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu, penulis mengucapkan sebesar-besarnya terima kasih kepada:

1. Allah Azza wa Jalla Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, sehingga penulis selalu dikaruniai kesehatan, kelancaran serta kemudahan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta kepada Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wasallam sebagai suri tauladan bagi seluruh umat manusia.
2. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
3. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku Ka. Prodi Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.
4. Ibu Dr. Anisah Firli, M.M. selaku dosen wali telah banyak membantu sejak awal masuk perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan serta saran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
6. Ibu Sri Widiyanesti, S.T., M.M., Ph.D. dan Bapak Ir. Candiwan, M.ICT. selaku dosen penguji yang telah membimbing dan memberikan masukan serta saran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.

8. Kedua Orang tua, Bapak Wardo dan Ibu Purwaningdyah. Serta abang tercinta Alfriendo yang selalu memberikan dukungan, baik moril maupun materil serta doa dan penyemangat sehingga penulis bisa melewati masa perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman bimbingan selaku sahabat penulis, dan Anna Sonia selaku kekasih yang selalu menemani, memberikan saran, dan perhatian kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman MB-43-02 yang telah menemani penulis selama masa perkuliahan.
11. Seluruh pihak yang membantu dan memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian dimasa mendatang yang lebih baik.

Bandung, 31 Mei 2023

Penulis,

ZAIDAN YUSUF WARDANA

1401194165