

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah *rabbil'alamin*. Segala puji dan syukur di ucapkan syukur atas kehadiran Allah Ta'ala yang senantiasa memberikan nikmat, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan dengan Judul **“Peran *Customer Satisfaction* dalam memediasi pengaruh *Mobile Shopping Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* (Studi Pada Pengguna Aplikasi Lazada)”**. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom. Skripsi ini disusun berdasarkan pengalaman penulis dalam menjalani masa perkuliahan dengan konsentrasi peminatan di bidang marketing pada Program Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Telkom.

Selama proses pengerjaan skripsi ini penulisan menghadapi beberapa kendala dan juga hambatan, sehingga proses penyelesaian skripsi ini penulis tidak lepas dari dukungan, bimbingan, bantuan, motivasi, kritik dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Teguh Widodo, S.E., S.T., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah begitu baik meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk selalu memberi bimbingan dalam menyusun skripsi ini dan telah sabar membimbing hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dedi Iskamto, S.E., M.M., Ph.D., selaku dosen penguji 1 dan Dr. Ir. Achmad Mansur Ali Suyanto, M.BA. DBA., selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan masukan dan saran terhadap penelitian ini.
3. Ratih Hendayani. S.T., M.M., Ph.D., selaku Kepala Program Studi Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Telkom.
4. Andrieta Shintia Dewi, S.pd., M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing di jenjang perkuliahan dari mulai awal masuk perkuliahan hingga sampai pada saat ini.
5. Kedua orang tua, Ibu Syamsinar, Tante Sajeriah, dan Bapak Suharto yang selalu keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi dan kasih sayang yang tak henti-hentinya.
6. Saudara penulis, Sri Syahadelimatin Suharto, Muhammad Khaliq Suharto dan Muhammad Muhaymin Suharto, yang selalu mendoakan, memberi dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi.

7. Teman-teman seperjuangan semasa awal kuliah dari kelas MB-43-01, terutama teman seperjuangan Christivany dan Fadhilah Rahadatul Aisy, seperjuan Keluarga Besar Mahasiswa Sulawesi (KBMS) dan Mahasiswa Universitas Telkom lainnya, Teman luar daerah kota Bandung, dan teman-teman pejuang skripsi yang sudah saling berbagi informasi akademik, buku rujukan, artikel jurnal, dan lainnya.
8. Semua pihak yang tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, kritik dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah Ta'ala selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penelitian ini menyadari bahwa skripsi masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis membutuhkan saran dan kritik yang membangun. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Bandung, 4 Desember 2022



Sucitra Putri Suharto

1401194060