

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala karunia dan kehendak-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Complaints* dan *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* Pengguna *Website E-commerce ZALORA Indonesia*” dapat selesai. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih senantiasa disampaikan kepada semua pihak yang terlibat, sehingga terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah membimbing selama proses penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai.
2. Ibu Sri Widiyanesti, S.T., M.M., Ph.D. dan Bapak Herry Irawan, M.M., M.T. selaku penguji akademik yang telah meluangkan waktu dan memberi saran.
3. Ibu Grisna Anggadwita, S.T., M.S.M. selaku dosen wali yang telah menemani dalam perjalanan empat tahun perkuliahan.
4. Bapak dan Ibu dosen pengampu mata kuliah program studi S1 MBTI yang telah menyalurkan ilmu selama proses perkuliahan.
5. Ayah Dadang, Ibu Aan Hasanah, dan adik, serta saudara dan keluarga yang mendoakan dan memberikan dukungan selama proses perkuliahan.
6. Muhammad Alfian Nur Rifai selaku sahabat yang telah meluangkan waktu untuk mendengarkan keluh kesah kehidupan, memberi saran, dan dukungan serta menemani dalam masa-masa sulit yang dijalani.
7. Anggota susundaan yang telah meluangkan waktu, memberi saran, dan menyemati saya agar cepet menyelesaikan skripsi meskipun ditengah masa perkuliahan.
8. Ifa Nadhifah Syah Putri selaku pacar yang menemani selama proses penyusunan skripsi, memberikan dukungan, meluangkan waktu untuk berdiskusi, dan selalu ada meskipun mempunyai kesibukan cukup padat.