

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur yang dipanjatkan kepada kehadiran Allah S.W.T, atas segala hidayah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh E-Commerce Innovation Dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Loyalty Pada Pengguna Aplikasi Shopee”. Tujuan dari penulisan tugas akhir skripsi ini yakni untuk memadati salah satu syarat lulus pendidikan S1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Tidak dipungkiri bahwa penulis dalam proses pembuatan riset skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat doa dan bimbingan dari berbagai pihak, kendala tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat di dalamnya yaitu:

1. Bapak Tarandhika Tantra, S.MB., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis selama proses pengerjaan tugas akhir.
2. Bapak Dr. Riski Taufik Hidayah, S.E., M.M dan Bapak Dedi Iskamto, S.E., M.M., Ph.D. selaku dosen penguji satu dan dua yang telah memberikan saran dan kritik agar skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D selaku kepala program studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika yang telah memberikan kesempatan dan rekomendasi kepada penulis dalam melakukan proses penelitian.
4. Bapak Ary Ferdian, S.T., M.M selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal sampai akhir perkuliahan.
5. Orang tua, kakak, dan adik tersayang penulis, yaitu Bapak Dadi Kuswandi, Ibu Herlina Mulyati, Kakak Halida Kuswandi, dan Adik Nadiya Kuswandi yang telah banyak memberikan dukungan moril, membantu penulis, dan menemani sepanjang penulis menyusun skripsi.

6. Teman-teman MB-43-03, dan teman-teman penulis lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah setia menemani, memberi dukungan, dan membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ataupun menjadi narasumber selama penelitian ini berlangsung.
8. Dan seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung ataupun tidak langsung membantu penulis dalam proses penyusunan penelitian ini.

Dari proses penciptaan proposal skripsi ini, penulis sangat menyadari riset ini jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, penulis ingin meminta maaf atas kekeliruan dan kesalahan yang terdapat pada penelitian ini. Dengan ini, penulis sangat membutuhkan kritik dan saran guna penyempurnaan dalam penulisan karya tulis ilmiah dimasa mendatang. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis selanjutnya.

Bandung, 23 Mei 2023

Penulis



Shafira Rahmahwati Kuswandi

1401190309