

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 Dimensi *Overall Service Quality* Terhadap *Customer Retention* Melalui *Customer Satisfaction* Pengguna Shopee Indonesia”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S1 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 berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nurvita Trianasari, S.Si., M.Stat selaku Dosen Pembimbing 1 sekaligus sebagai Dosen Wali yang telah membimbing, memberikan arahan, memberikan motivasi, *support*, membantu menyelesaikan ketikaada kendala dan kesulitan kepada peneliti sejak skripsi ini dibuat sampai skripsi ini selesai dengan baik.
2. Dr. Teguh Widodo, S.E., S.T., M.M. selaku Dosen dalam mata kuliah seminar penelitian yang telah membantu mengarahkan dalam penyusunan skripsi.
3. Seluruh dosen dan staff Prodi MBTI Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan penulis.
4. Kedua orang tua, Bapak Ait Fauzi dan Ibu Isah Ratnasih, yang telah memberikan seluruh dukungan dan doa selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
5. Teruntuk Muhammad Sulthan Rafif yang selalu memberikan semangat dan *support* dengan kebahagiaan sederhana, terima kasih selalu menemani, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebahagiaan.
6. Teman-teman terdekat peneliti: Mila Destriani, Kashaya Melania, Willy, Amalia Dita, Maria Sihaloho, Annisa Hasna, Amalia Azizah, Kosha Jagadhita

yang memberikan semangat, doa, saran, bantuan saat peneliti mengerjakan penelitian ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dengan melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan hingga dapat dijadikan referensi bagi pihak yang berkepentingan pada bidang yang sama. Peneliti memohon maaf apabila masih terdapat banyak kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Atas seluruh doa, saran, dan semangat yang diberikan, peneliti ucapkan terima kasih.

Bandung, 25 Juli 2023



Lula Nabila Fauzia

1401184586