

## KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas Rahmat serta karunia-Nya, karena berkat-Nya saya berhasil menuntaskan tugas akhir skripsi dengan judul "PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGGUNA LAYANAN BUKALAPAK". Penelitian ini dilakukan sebagai syarat kelulusan dalam Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Saya sadar bahwa penelitian ini tidak dapat terwujud tanpa dukungan, bimbingan, nasehat, dan motivasi dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Tarandhika Tantra, S.MB., M.M sebagai dosen yang memberikan bimbingan kepada saya berupa saran, dukungan, dan ilmu dalam penyusunan penelitian ini.
2. Orang tua saya, Bapak Rachmat Heriyanto dan Ibu Dyah Pramesti, beserta keluarga yang selalu memberikan pilihan dan sarana terbaik selama penyusunan penelitian ini.
3. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.
4. Bapak Herry Irawan, M.M., M.T. selaku dosen wali yang selalu memberi dukungan serta arahan.
5. Afdhal Fadhlurrahman dan Shofia Putri sebagai teman dan penyemangat yang selalu memberikan dukungan selama penyusunan penelitian ini.
6. Seluruh staf program S1 MBTI atas informasi dan dukungan administratif yang diberikan selama saya menjadi mahasiswa Telkom University.
7. Semua pihak yang telah membantu, namun tidak dapat disebutkan satu per satu.

Saya memahami bahwasannya skripsi ini masih memiliki kekurangan. Dengan rendah hati, saya berharap kekurangan yang ada dapat menjadi bahan

evaluasi untuk penelitian selanjutnya. Saya berharap agar hasil penelitian ini memberikan hasil terbaik bagi pembaca dan penulis. Terima kasih.