

## 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 KUALITAS LAYANAN TERHADAP KELUHAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA WEBSITE E-COMMERCE OLX”**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 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. Bapak Mochamad Yudha Febrianta, S.T., M.M. selaku dosen membimbing yang selama ini telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta sepenuh hati dan sabar memberikan arahan, dan nasihat kepada penulis selama masa bimbingan.
2. Bapak Prof. Dr. Adiwijaya selaku Rektor Telkom University.
3. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, ST., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University.
4. Ibu Ratih Hendayani, ST., M.M. Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University.
5. Bapak Refi Rifaldi Windya Giri, S.T., M.B.A. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu memberikan masukan kepada penulis.
6. Ibu Dian Puteri Ramadhani, S.M., M.M. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu memberikan masukan kepada penulis.
7. Ibu Sisca Eka Firti, S.T., M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan motivasi selama penulis menempuh Pendidikan di Universitas Telkom.

8. Seluruh bapak/ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Orang tua penulis yaitu Bapak Suhardi dan Ibu Noviana yang selalu memberikan dukungan baik dalam bentuk moril dan materil serta doa yang tidak pernah lepas setiap saat untuk penulis.
10. Kakak terdekat penulis yaitu Dina Dhiya yang telah mencurahkan tenaga dan kasih sayangnya untuk berjuang bersama.
11. Sahabat terdekat penulis yaitu Rivaldi Resta Giawan yang telah meluangkan waktu untuk meberikan informasi yang akurat.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan semangat dan bantuan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dan pembelajaran di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mereka yang membutuhkan serta Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan atas segala urusan.