

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiratan Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERAN E-SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DALAM PENGARUH E-TAILQ TERHADAP E-LOYALTY: STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE DI KOTA BANDUNG”**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dari Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ratih Hendayani S.T., M.M., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, memberikan dukungan serta saran dalam mendukung dan membantu menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Maya Irjayanti, S.E., M.B.A., Ph.D. selaku Penguji Satu yang telah menguji dan memberikan masukan terhadap penelitian ini
3. Ibu Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T., Ph.D. selaku Penguji Dua yang telah menguji dan memberikan masukan terhadap penelitian ini.
4. Ibu Dr. Nidya Dudija S.Psi., M.A selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dalam setiap tahap sejak menjadi mahasiswa baru hingga penulis akan menyelesaikan masa studi saat ini di Universitas Telkom.
5. Bapak Asep Rustana, S.H dan Ibu Yayah Kursiah sebagai kedua orang tua yang selalu mengiringi doa serta dukungan yang tiada henti untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kakak Naufal Eka Sulaeman dan Nizar Dwi Rustana sebagai kakak yang selalu memberikan dukungan hingga doa bagi penulis, sehingga penulis selalu memiliki semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Nayla Eka Putri sebagai keponakan yang sudah dianggap sebagai anak yang saya sayangi, terima kasih telah menjadi motivasi bagi saya untuk bisa terus mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Diri saya sendiri, terima kasih banyak telah berjuang untuk dapat menyelesaikan penelitian ini yang telah berusaha untuk memberikan yang terbaik.

9. PT. Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung yang telah memberikan persetujuan serta kepercayaan bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian ini.
10. Divisi Data Management TI Pegadaian yang telah memberikan informasi mengenai data pengguna aplikasi Pegadaian Digital *Service*.
11. Departemen Manajemen Risiko Kantor Wilayah X Bandung Pegadaian yang telah memberikan dukungan, hingga saran bagi penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.
12. Serly Aulia Amanda dan Inastasia Rifka sebagai teman penulis yang selalu meluangkan waktu untuk dapat memberikan saran hingga mendengar keluhan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyaknya kesalahan dan kekurangan didalamnya. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan untuk perbaikan, perkembangan, dan kesempurnaan laporan ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta dijadikan bahan referensi bagi banyak pihak.

Bandung, 12 Mei 2024



Anisa Putri Rustana