

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 *E-Service Quality* terhadap *Repurchase Intention*, *E-WOM*, dan *Site Revisit* pada Situs Web *E-Commerce* Tokopedia dengan *E-Satisfaction* dan *E-Trust* sebagai Variabel *Intervening*”. Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S2 Program Studi Magister Manajemen, 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. Prof. Dra. Indrawati, M.M., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasehat, motivasi, dan berbagi pengalaman dengan ikhlas dan sabar kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
2. Dr. Adhi Prasetyo, S.T., M.M. selaku penguji 1, Dr. Anton Mulyono Azis, S.E., M.T. dan Dr. Nurvita Trianasari, S.Si., M.Stat. selaku penguji 2 yang telah memberikan banyak saran dalam penyusunan tesis ini.
3. Siska Noviaristanti, S.Si., M.T, Ph.D selaku dosen wali penulis yang telah membimbing serta memberi masukan selama masa perkuliahan.
4. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan serta seluruh staf yang selalu sabar dalam membantu segala administrasi selama proses penelitian.
5. Seluruh responden yang telah bersedia membantu mengisi kuesioner untuk penelitian ini.
6. Keluarga penulis yang tercinta, Bapak Dalmadi, S.S., Ibu Mahmudatin Nugrahani, Adik Keysha Dama Aqila, dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi, serta kasih sayang kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

7. Teman-teman kelas Reguler 27 yang telah menemani selama masa perkuliahan dan mendukung satu sama lain selama penyusunan tesis ini.
8. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tesis ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayahnya serta membalas kebaikan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan membantu memberikan motivasi kepada penulis dalam menyusun tesis ini. Penulis menyadari bahwa tesis ini belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai panduan berharga untuk pengalaman di masa mendatang. Harapan penulis, semoga tesis ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman, serta dapat digunakan sebagai acuan, petunjuk, dan pedoman bagi pembacanya.

Bandung, 3 Juni 2024



Kirana Damayanti

2401221010