

## 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 Inovasi *E-Commerce* dan *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Aplikasi Soco by Sociolla)” 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. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing skripsi penulis atas waktu, arahan, bimbingan, saran, motivasi, serta pengetahuan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir penelitian ini.
2. Ibu Dr. Maria Apsari Sugiat, S.E., Ak., M.M., selaku Dosen Wali penulis, atas dukungan, nasihat dan semangat yang diberikan.
3. Ibu Maya Irjayanti, MBA., PhD dan Bapak Yusza Reditya Murti, M.Kom selaku dosen penguji penulis yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, arahan dan pengetahuan yang diberikan kepada penulis.
4. Bapak Atet Gunawan selaku ayah penulis yang telah memberikan motivasi, memberikan kasih sayang, nasihat, semangat dan doa yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga beliau bangga dengan penulis dengan seluruh perjuangan beliau untuk membiayai penulis untuk bisa memiliki pendidikan yang lebih tinggi.
5. Ibu Otas Sobariah yang senantiasa mendoakan, memberikan motivasi, semangat, nasihat dan doa yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih banyak sudah selalu menjadi rumah bagi penulis untuk menceritakan segala hal yang terjadi saat proses penulisan tugas akhir ini.

6. Alvin Permanik, Gadis Ambarsari dan Alora Fristly Dasha yang senantiasa memberikan semangat, kasih sayang, motivasi dan doa untuk penulis selama proses penulisan skripsi ini.
7. Ferdy Ilham M.Z , Cici Siti Barkah, Alfi Syukri, Johan Saputra W, dan Faris Fachrezi (JASUPA SQUAD) selaku sahabat yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, doa serta menemani dan membantu penulis dari awal sampai akhir masa perkuliahan.
8. Jesslyn Alvina, Rena Lela, Shalzabilla P, Fenia Natasya, Bagas Setyo, Adnan dan Rivaldy selaku sahabat yang selalu memberikan support dan saran selama proses penulisan skripsi ini.
9. Kepada seseorang yang tidak bisa saya sebutkan namanya, terimakasih banyak selalu memberikan dukungan, doa, motivasi, pengertian serta semangat kepada penulis dan selalu ada dalam kondisi apapun sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Seluruh teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang selalu menemani saya ketika sedang susah maupun senang.
11. Diri saya sendiri terima kasih banyak telah berjuang, sabar, kerja keras dan memilih untuk tidak menyerah dalam kondisi apapun, saya bangga pada diri saya sendiri bisa menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan penuh lika-liku dan perjalanan yang tidak mulus untuk mendapatkan gelar Sarjana ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berhadap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.