

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, petunjuk, serta karunia-Nya yang telah mengiringi langkah-langkah dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Loyalty* dengan *E-Customer Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening* pada Aplikasi Bukalapak di Indonesia”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.

Dalam proses melakukan penelitian ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, semangat, ilmu, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, atas berkat dan anugerah yang melimpah dari-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik
2. Ayah, Ibu, Adik dan seluruh keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberi dukungan serta semangat selama melakukan proses penelitian hingga proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Fitriani Nur Utami, S.Si., M.M., selaku dosen pembimbing yang sangat berkontribusi besar dalam membimbing, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta senantiasa memberikan masukan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., M.B.A, selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
5. Bapak Nuslih Jamiat, S.E., M.M. selaku dosen wali selama perkuliahan di Universitas Telkom.
6. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama menjalankan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
7. Seluruh staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom atas informasi akademik selama menjalankan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner pada penelitian ini.

9. Selsa Naufal aprilia, Dhea Ananda Kartini, dan Ikhsan Sanjaya yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan dan doa, semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua. Aamiin yra.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dalam teknik penulisan maupun secara ilmiah. Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan dimasa depan. Penulis berharap bahwa dengan adanya skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi penulis dan orang lain khususnya mahasiswa Universitas Telkom

Bandung, 5 Agustus 2024



Agi Fahmi Firdaus
NIM: 1501204118