

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti ucapkan kepada Allah Swt. karena atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh *User experience* terhadap *Customer Satisfaction* melalui *E-Service Quality* pada Aplikasi Alfragift di Indonesia”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Selama proses penelitian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya, Papa Setiaji dan Mama Hartini, adik saya Laras, serta seluruh keluarga besar yang tidak pernah berhenti mendoakan serta memberikan support dan kasih sayang kepada saya.
2. Kepada Ibu Fitriani Nur Utami, S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Ibu Farah Oktafani, S.E., M.M. selaku dosen wali peneliti yang selalu mendampingi dan memberikan bantuan kepada peneliti.
4. Kepada seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman, serta pengalamannya selama peneliti menjalankan kegiatan belajar di Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
5. Kepada seluruh staff administrasi program studi Administrasi Bisnis Universitas Telkom atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
6. Kepada Dynda, Nata, Shintia, Dinda, Aul, Yaya, Taris, Nisa, dan Jasmine selaku sahabat yang bisa menjadi pendengar, memberi bantuan dan senantiasa memberikan support dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada teman-teman kelas AB 44 05 yang menemani peneliti dalam berproses pada saat masa perkuliahan.

8. Kepada Dhiya, Putri, Iqbal, Ezra, serta teman-teman lainnya yang selalu ada untuk peneliti sejak SMA hingga penyusunan skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berkontribusi untuk mendukung dan membantu dengan ikhlas selama penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk penyempurnaan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandung, 2 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Ayu Wulansari Kusuma Putri

NIM: 1501202019