

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, dengan penuh rasa syukur, saya berhasil menyelesaikan tesis ini. Tesis ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi S2 Manajemen di Universitas Telkom. Dengan judul **"DAMPAK LAZZIECHAT TERHADAP PENINGKATAN *CUSTOMER EXPERIENCE, SERVICE QUALITY, DAN PERCEIVED VALUE* DI PLATFORM E-COMMERCE: PELACAKAN FAKTOR MODERASI DAN MEDIASI PADA *CUSTOMER SATISFACTION* DI LAZADA"**, tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan dalam jenjang pendidikan S-2 Program Studi Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Saya menyadari bahwa tesis ini masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki, maka saya mengharapkan saran dan masukan dari semua pihak yang terlibat. Adapun saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dra. Indrawati, M.M., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama pengerjaan tesis hingga jurnal publish.
2. Ibu Dr. Ir. Ratna Lindawati Lubis, M.M., selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan, membantu meng-acc dokumen selama S2, dan motivasi selama saya menjadi mahasiswi Magister Manajemen Telkom University Bandung.
3. Kedua orang tua saya H. Endang Sukirno dan Hj. Sri Rejeki atas do'a, dukungan, dan pengorbanan yang tidak terhingga. Berawal dari impian papa yang membuat saya memiliki mimpi ingin membahagiakannya dengan minimal memiliki pendidikan hingga S2, hal itu menjadikan saya semangat dan bisa saya selesaikan sebagai anak pertamanya dan bahkan saya dapat membuktikan bahwa saya bisa hingga memiliki pendidikan pada jenjang master melalui jalur Beasiswa Fast Track Telkom University.

4. Seluruh keluarga, teman, dan sahabat saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya juga kepada Amanda yang telah membantu saya dan mengingatkan saya dalam pengerjaan proses tesis, jurnal, hingga dokumen yang perlu disubmit.
5. Oussama Farid, calon suami saya atas dukungannya dan cintanya selama ini, walaupun kami butuh adaptasi untuk saling mengenal karakter satu sama lain dengan waktu yang berbarengan dengan pengerjaan tesis saya hingga mood saya yang luar biasa dalam pengerjaan ini sehingga menjadi tahu lebih mengenai karakter saya disaat up and down tanpa butuh waktu lama untuk mengenal saya dan juga mempersiapkan pernikahan dengan waktu yang berbarengan untuk insya allah pernikahan nanti di bulan Desember 2024. Terima kasih sudah banyak mengalah dan mensupport hingga masih saling mencintai walaupun jarak yang sangat jauh disana.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi semua pihak yang membutuhkannya. Saya berharap agar semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan doa bagi saya mendapatkan pahala dan balasan yang berlimpah dari Allah SWT. Terima kasih atas segala upaya dan doa yang telah diberikan.