

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur dan berkat dari rahmat Allah Yang Maha Kuasa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty* Pelanggan Aplikasi Shopee di Indonesia”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Telkom, Bandung. Dalam penelitian ini, penulis sangat banyak mendapatkan dukungan dan motivasi dari berbagai pihak, mulai dari bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D selaku pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan sabar membimbing penulis dalam mengerjakan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- b. Ibu Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T., Ph.D sebagai penguji 1 dan Bapak. Mochamad Yudha Febrianta, St., M.M.sebagai penguji 2 yang telah menguji dan memberikan banyak masukan kepada penelitian saya.
- c. Ibu Dr. Nidya Dudija S.Psi., M.A selaku dosen wali yang banyak memberikan nasihat, dukungan, masukan, serta motivasi.
- d. Kedua orangtua Tri Wahjuningsih dan Catur Basuki serta adik sayaNajwah Faza Aulia yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil yang selalu menemani penulis dari awal hingga penyelesaian penulisan skripsi.
- e. Sahabat-sahabat penulis yaitu Widya, Rachel dan Raissy yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat bagi penulis selama mengerjakan skripsi ini.
- f. Seluruh teman-teman seperjuangan anak bimbingan Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D , terima kasih atas bantuan dan dukungannya dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.

- g. Seluruh teman-teman dari kelas MB-44-04 yang sudah dan selalu memberikan dan menemani penulis dari awal menjadi mahasiswa baru hingga tiba pada titik menyelesaikan skripsi.
- h. Teman dekat penulis yaitu Diandra Awangga Permana yang selalu menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih belum sempurna. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan bahan pembelajaran bagi penulis dan pembaca demi menghasilkan penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang.

Bandung, 11 Juli 2024

Penulis,



Nadia Ayu Ridhwa Rafida

1401204343