

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PERCEIVED VALUE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA SHOPEE”**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Administrasi Bisnis 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. Bapak Syahputra, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan banyak berkontribusi dalam memberikan bimbingan, pengarahan, diskusi, saran dan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Akhmad Yunani, S.E., M.T. selaku penguji pertama dan Kepala Program Studi S1 Administrasi Bisnis yang telah memberikan masukan dan saran yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi penulis.
3. Ibu Sherly Artadita, S.T.P., M.B.A., M.S.M. selaku penguji kedua dan dosen wali yang telah memberikan ilmu, dampingan dan arahan kepada penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Prof. Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Bapak Prof. Dr. Suyanto, S.T., M.Sc. selaku Rektor Universitas Telkom Bandung.
6. Kedua Orang Tua tercinta, Ibu Rosinta Sijabat S.H. dan Bapak Justianus Sinurat S.E yang menjadi motivasi terbesar penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya telah memberikan dukungan melalui kasih sayang, doa dan restu kepada penulis hingga saat

ini. Terima kasih atas perjuangan dan pengorbanannya kepada penulis baik jasmani, rohani maupun materil. Terima kasih telah menemani dan meyakinkan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

7. Kedua Adik Saya, Tigor Kristian Sinurat dan Natasya Aprilia Putri Sinurat terima kasih atas doa, dukungan, semangat, dan perhatian kepada penulis dalam kondisi apapun.
8. Pihak-pihak yang berkontribusi pada penelitian ini. Teman maupun kerabat yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Saya Sendiri, Theresia Rosalin. Apresiasi yang sebesar-besarnya telah bertanggung jawab dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah bertahan dan telah melalui setiap proses dengan kesabaran, keyakinan dan pantang menyerah walaupun jalannya tidak mudah.