KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia, penyertaan, dan pertolongan-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Peran *E-Trust* Dalam Memediasi Hubungan Antara *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* (Studi Kasus Pada Pengguna Netflix Di Kota Bandung)**". Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan jentang Sarjana Strata 1 Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Selama proses penyusunan skripsi ini, Penulis telah menerima banyak bimbingan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

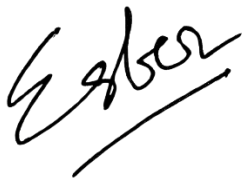
1. Prof. Dr. Suyanto, S.T., M.Sc. selaku Rektor Universitas Telkom yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas selama masa studi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Farida Titik Kristanti, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang senantiasa mendukung akademik mahasiswa, termasuk dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Akhmad Yunani, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan kesempatan untuk mengembangkan potensi akademik selama masa studi.
4. Syahputra, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, waktu, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Budi Prasetiyo, S.Sos., M.M. dan Dr. Yogi Suprayogi, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan arahan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Sherly Artadita, STP., MBA., MSM. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan dukungan selama masa perkuliahan
7. Orang tua penulis Bapak B. Silaban, saudara penulis Jeffry Dwi Nugroho Silaban dan Astriani Oktaviana Silaban yang telah memberikan doa, semangat,

dukungan, pengertian, dan kasih sayang yang tiada henti selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

8. Teman-teman Penulis Yunita, Icha, Christine, Dyana, Ismi, Theresia, Rifda, dan Arya yang telah menjadi tempat berbagi suka dan duka, serta memberikan semangat dan kebersamaan yang sangat berarti dan tidak terlupakan.
9. Seluruh pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun sangat penulis hargai kontribusinya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang terkait.

Bandung, 9 Juni 2025



Ester Riski Safira Silaban

1501213136