

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat IDA SHANG HYANG WIDHI WASA, karena atas rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan, menyelesaikan, dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Skripsi yang berjudul "Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Loyalty* Dengan *E-Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Mediator Pada Pengguna Aplikasi Link Aja". Hasil analisis ini dapat digunakan untuk menyusun strategi apa yang dapat digunakan para ahli dalam pemasaran, khususnya dalam industri otomotif. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Tarandhika Tantra, S.M.B, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
2. Ibu Eva Nurhazizah, S.T., M.M. selaku wali dosen yang telah membimbing selama masa perkuliahan
3. Ibu Maya Irjayanti, MBA., PhD dan Ibu Galuh Sudoroweti, S E., MBA, selaku dosen penguji yang telah menguji saya selama sidang skripsi
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama proses perkuliahan.
5. Orang tua yang sangat saya sayangi dan seluruh keluarga besar tercinta, terima kasih atas kasih sayang, perhatian, doa, dukungan, kesabaran, dan segala pengorbanan kepada penulis.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa depan.