

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Authenticity, Interactivity, Involvement* terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Engagement* sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi Traveloka di Kota Bandung”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan, arahan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Alm Bapak Iman Waliyadin dan Ibu Hevi Novianti selaku orang tua dari penulis yang selalu memberikan dukungan moral dan material, serta doa yang tak terhingga, tanpa mereka penulis tidak akan dapat menyelesaikan studi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Suyanto, S.T., M.Sc. selaku Rektor Telkom University.
3. Ibu Prof. Dr. Farida Titik Kristanti, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University.
4. Ibu Dr. Damayanti Octavia, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University.
5. Bapak Osa Omar Sharif, S.Si., M.S.M. yang telah memberikan perhatian dan nasihat dalam perjalanan akademik penulis.
6. Ibu Dr. Erni Martini, S.Sos., M.M. selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta

meluangkan waktu, tenaga pikiran dan sabar memberikan nasihat kepada penulis selama proses pembuatan skripsi.

7. Bapak Tarandhika Tantra, S.MB., M.M. selaku Dosen Penguji 1, yang telah memberikan masukan, arahan, serta evaluasi yang sangat berarti dalam penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini.
8. Ibu Maya Irfayanti, S.E., MBA., Ph.D. selaku Dosen Penguji 2, yang telah meluangkan waktu, memberikan masukan konstruktif, serta arahan yang sangat berarti dalam proses penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini.
9. Terimakasih untuk Andhiera selaku adik kandung penulis yang telah mencurahkan tenaga, pikiran serta kasih sayangnya untuk membantu dan berjuang bersama.
10. Terimakasih untuk Bunda, Dzulhaz, A Rama, dan Teh Rhaudya, Mimih, Wa Indra dan Wa Wisman selaku keluarga terdekat dari penulis yang selalu memberikan dukungan berupa apapun.
11. Pihak-pihak lain yang turut berkontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penelitian ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca, khususnya dalam bidang manajemen bisnis telekomunikasi dan informatika