

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Electronic Retail Quality (eTailQ) LINE STORE Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). (Studi Pada Pelanggan Telkomsel yang Menggunakan Layanan Line Store). Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Management 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 Listyo Dwi Harsono Ir.MT selaku pembimbing dan dosen wali yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh dosen beserta karyawan Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta berbagi pengalaman yang berbahagia.
3. Keluarga penulis yang selalu berdo'a dan mendukung penulis dalam penelitian ini.
4. Keluarga besar dan Kerabat tersayang yang telah banyak memberikan do'a serta dukungan bagi penulis dalam penelitian ini.
5. Nurul Hidayah merupakan orang terdekat yang selalu banyak memberikan dukungan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Fradian, Ragil, Januar, Ario, Martha, dan Sultan yang telah membantu penulis dalam penelitian ini.
7. Teman-teman seangkatan Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, yang telah memberikan bantuan dan support dalam penelitian ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 1 Desember 2015

NUR MUHARMAN AFIF

1201100135