

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Pada Mataharimall.com” .

Adapun penyelesaian skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika di Universitas Telkom.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Herry Irawan, M.M., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan, arahan, saran dan motivasi serta mengorbankan waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Kedua orang tua penulis, Bpk. H. Zein Rani dan Ibu Medisinsyah yang telah memberikan banyak dukungan, doa hingga semangat kepada penulis dalam mengerjakan dan menyusun skripsi ini.
4. Kakak penulis, Terry Samantha Diaz yang selalu memberikan dukungan serta semangat kepada penulis dalam mengerjakan dan menyusun skripsi ini.
5. Teman-teman kontrakan Adiyaksa yang selalu memberikan arahan, berbagi informasi dan dukungan kepada penulis.
6. Teman-teman MBTI 2012 Universitas Telkom yang telah memberikan semangat kepada penulis sehingga mampu menjalankan serta menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Pihak-Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena keterbatasan ilmu pengetahuan maka kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangatlah diperlukan untuk memperbaiki penelitian ini kedepan. Mohon maaf jika ada kesalahan dan kekhilafan penulis selama ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan semoga kelak tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pribadi maupun orang banyak. Amin.

Bandung, 23 Agustus 2016

Billy Samantha Diaz

1201120127