

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah Allah SWT. penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Peran *Transactional Quality* dan *Relational Quality* terhadap *Customer E-Loyalty* pada *Marketplace Customer to Customer* di Indonesia”. Tujuan penulisan Tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 pada Program Studi Magister Management 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. Ibu Dr.Maya Ariyanti, S.E.,MM selaku pembimbing, yang selalu bersabar membimbing dan memberi masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini
2. Ibu Indrawati, Ph.D selaku penguji satu seminar proposal dan sidang tesis yang memberikan masukan yang berharga bagi penulis guna mencapai hasil penelitian yang baik dan benar
3. Ibu Dr.Astri Ghina, S.Si.,MSM selaku penguji dua seminar proposal yang memberikan masukan yang berharga bagi penulis guna mencapai hasil penelitian yang baik dan benar
4. Bapak Prof. Hiro Tugiman, QIA., CRMP selaku penguji dua sidang tesis yang memberikan masukan yang berharga bagi penulis guna mencapai hasil penelitian yang baik dan benar
5. Kedua orang tua penulis, Bpk. H.Usran dan Ibu Hj.Jubaidah, serta keluarga besar yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal, memotivasi penulis, dan senantiasa mendoakan penulis hingga mampu menyelesaikan tesis ini.

6. Para sahabat-sahabat terbaik yang selalu mensupport dan membantu penulis dan rekan-rekan MM Reguler-13 yang merupakan rekan seperjuangan selama melaksanakan studi di kampus ini
7. Seluruh responden yang dengan tulus bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berkontribusi mendukung dan memotivasi penulis hingga mampu menyelesaikan tesis ini.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bandung, 6 Januari 2017



Kurnia Khafidhatur Rafiah
2401150073