

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *COSTUMER SATISFACTION* PADA *E-COMMERCE* DI INDONESIA”**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi MBTI 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. Abdullah, S.Pd, MM selaku Dosen Wali, yang memberikan masukan dan *support* selama masa perkuliahan.
2. Bu Indira Rachmawati, ST, MSM dan Bapak Fajar Sidiq Ari Prabowo, SE, MBA selaku dosen pembimbing, yang telah membimbing saya dalam proses pengerjaan skripsi ini.
3. Orang Tua yang telah membantu saya dalam memberikan motivasi, support, dan doa yang terus menerus mengalir dari mereka.
4. Adik, yang telah memberikan saya dukungan dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan masa perkuliahan saya dengan baik dan tepat waktu.
5. Dan tidak lupa, rekan-rekan yang selalu memberikan dukungan dan membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini.

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

Bandung, 7 Mei 2015

Annisa Desviani

1201120433