

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini yang berjudul ”PENGARUH *WEBSITE QUALITY, SWITCHING BARRIERS, E-SATISFACTION DAN E-TRUST* TERHADAP *E-LOYALTY* (STUDI PADA PENGGUNA LAZADA.CO.ID KOTA BANDUNG)”

Pembuatan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan S-1 program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Telkom.

Selama proses pembuatan penelitian ini dilakukan oleh peneliti, banyak pihak yang telah membantu, memberikan pengarahan dan mendukung peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Indira Rachmawati, ST., MSM selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan, bimbingan, kritik, serta ilmu kepada peneliti selama penelitian ini berlangsung.
2. Ibu Lia Yuldinawati, ST., MM selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi, arahan, dan informasi akademis selama peneliti melaksanakan studi di Telkom University Bandung.
3. Ibu Dra. Indrawati, M.M, Ph.D selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan kritik, arahan dan saran kepada peneliti.
4. Bapak Dr. Gadang Rahmantoko selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan kritik, arahan dan saran kepada peneliti.
5. Papa dan mama serta Mas Reza dan Tyo kakak dan adik peneliti yang selalu senantiasa menasehati, mendukung, memberikan doa, kasih sayang, semangat, perhatian dan memotivasi peneliti.
6. Teman-teman yang menemani peneliti selama perkuliahan yaitu Meidy, Ais, Keke, Risna, Chandra, Habib, Faiz, Abok, Aang, Biyal, dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

7. Teman-teman yang menemani peneliti selama berada di organisasi yaitu Netta, Damar, Bewi, dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Berbagai pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak juga dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti sadar bahwa tugas akhir atau skripsi yang peneliti buat ini masih jauh sekali dari kata sempurna. Oleh karenanya, peneliti mohon maaf yang sebesar besarnya atas kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja, apabila terdapat kesalahan yang kurang berkenan peneliti mohon agar diberi kritik serta sarannya agar lebih baik lagi kedepannya. Demikianlah tugas akhir atau skripsi ini peneliti buat, semoga dapat memberikan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, 23 Mei 2018

Aliya Salma Khairunnisa  
1401140364