

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas limpahan rahmat dan karuniaNya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Loyalty* Pada Aplikasi KAI Access Melalui *E-Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

Dalam penyusunan ini, penulis banyak mendapatkan bantuan berupa bimbingan, motivasi, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Supriyadi dan Umi Kabibah, adik saya Dwi Elok Nuraini, serta seluruh keluarga besar terima kasih atas kasih sayang, dukungan, dan doa yang telah diberikan kepada saya.
2. Bapak Arry Widodo, Ph.D., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mendukung, dan mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran sejak awal penelitian hingga selesai penulisan skripsi ini.
3. Seluruh dosen program studi Administrasi Bisnis yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuannya dalam mengajar sehingga pengetahuan tersebut dapat dipakai untuk bahan penelitian.
4. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
5. Sahabat-sahabat saya dari SMP Eva, Tita, Tw, Vicky yang telah menemani selama hampir 10 tahun ini dengan segala cerita di dalamnya.
6. Teman-teman saya di tanah perantauan ini Dhea, Niken, dan Salma yang telah menemani selama lebih dari 3 tahun ini dengan selalu memberikan semangat, motivasi dan keceriaan.
7. Teman-teman seperjuangan Alzena, Nadya, dan lainnya yang telah membantu dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Teman-teman kelad AB-40-01 yang telah memberikan canda dan tawa selama masa perkuliahan.
9. Dan semua pihak yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Di dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan, oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat dikembangkan menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pihak pembaca pada umumnya.

Bandung, 21 Januari 2020

Penulis
Ika Putri Amalia