

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang tidak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Purchase Intention* (Studi Kasus: *Website Shopee.co.id* Tahun 2021)”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Dalam penulisan skripsi ini, tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat di dalamnya yaitu :

1. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang selalu memberikan perubahan positif bagi Mahasiswa/I dan kalangan internal Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Bapak Deannes Isyuardhana, S.E., M.M., Ph.D. selaku wakil dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang selalu memberikan perubahan positif bagi Mahasiswa/I dan kalangan internal Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Dr. Farida Titik Kristanti, S.E., M.Si. selaku wakil dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang selalu memberikan perubahan positif bagi Mahasiswa/I dan kalangan internal Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D selaku kaprodi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom yang telah membina dan memberi arahan kepada seluruh Mahasiswa/I Prodi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika.
5. Ibu Erni Martini, S.Sos., MM., sebagai dosen wali yang selalu memberikan arahan dan masukan kepada penulis.

6. Bapak Krishna Kusumahadi, BSc., MM, sebagai dosen pembimbing yang selalu memberikan waktu, saran, serta dukungan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
7. Kedua orangtua penulis, Bapak Budi Isnindro dan Ibu Leni Tresnawati serta kedua saudara penulis Bagas Rafa Raditya, Ahza Ragil Anandra, dan Alby Rafka Rafassya yang selalu memberi doa, dukungan dan semangat.
8. Dosen - dosen serta Staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University yang membantu dalam proses pembelajaran serta dalam pengurusan administrasi.
9. Sahabat-sahabat yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam pengerjaan skripsi.
10. Serta semua pihak yang telah mendoakan, mendukung, dan membantu selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada dalam skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik lagi. Serta semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan baik untuk penulis maupun pembaca pada umumnya.

Bandung, 4 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan.



Reyhan Muhammad Rafiedhia

NIM: 1401174255