

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas ridho, rahmat serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* MELALUI *USAGE DECISION* PADA FITUR BUKADANA DI BUKALAPAK”. Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan S2 Program Studi Manajemen 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, penulsi mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Maya Ariyanti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Ibu Siska Noviaristanti, S.Si., M.T., Ph.D. selaku dosen wali yang telah berkontribusi meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan studi di Program Studi Manajemen, Universitas Telkom.
3. Seluruh dosen pengajar Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
4. Kepada Ayah dan Ibu, yang selalu memberikan kasih sayang, perlindungan, didikan, arahan, semangat, nasehat serta melimpahkan seluruh do’a terbaik hingga penulis dapat mencapai tingkat pendidikan setinggi ini.
5. Mas Sofyan Rosyidi, Mas Diky Bachruddin, Mbak Cindy Amalia Juwita, dan Mbak Arie Jamalia selaku kakak penulis tercinta yang selalu mendukung, menyemangati dari awal hingga selesainya pendidikan ini.

6. Seluruh teman-teman kelas MM Eksekutif 36 atas kekompakan, dukungan dan semangatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas Telkom ini.
7. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis jug berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 10 April 2021



Firdha Faizah