

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh *E-service Quality* terhadap *E-Customer Loyalty* melalui *E-Customer Satisfaction* sebagai variabel intervening (Studi pada aplikasi Soco by Sociolla)”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis program studi S1 Administrasi Bisnis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Kepada papa Budi Putra, mama Yulia Rosi, mimi Marnis, pipi Suhaimi dan adik satu – satunya Andika Arya Putra yang selalu memberikan doa, dukungan dan juga semangat kepada penulis.
2. Bapak Syahputra, Ph.D, selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
3. Bapak Mahir Pradana, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberi bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Mahendra Fakhri, S.E, MBA, selaku dosen wali yang membimbing penulis dalam menjalani masa perkuliahan di Universitas Telkom.
5. Seluruh dosen pengajar Prodi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis menjalankan studi di Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom.
6. Seluruh Staf Adminitrasi Prodi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan dalam menjalankan kegiatan administrasi aktivitas studi selama mengikuti program pendidikan ini.

7. Sahabat- sahabat Bernama (Fitri Delya, Thasya Salsabila, Rahmadani, Tasya Arafah, Dimas Adytia, Indah Mardini) yang selalu menemani, memberi semangat, saran, dan bantuan dalam pengerjaan skripsi.
  8. Rekan-rekan seperjuangan Tugas Akhir yaitu Muthia Pramesty, Nur'aini Jasril, Annisa Fitriana, Risma Meylia yang mau bertukar pikiran dalam penyusunan skripsi.
  9. Sarah Rahmawaty, S.Ab yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan saran, masukan dan arahan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
  10. Teman-teman perkuliahan (Hidayati Solicha, Bryan Joriko, Rida Aridaini, Ella Gabriella) yang telah banyak membantu bertukar pikiran selama perkuliahan
  11. Rekan – Rekan Kelas AB-42-07 yang telah bekerjasama hingga akhir perkuliahan saat ini.
  12. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Adminitrasi Bisnis 2018 yang telah bekerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
  13. Serta kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
- Semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir ini dengan melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada mereka semua. Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, tata bahasa ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis dan umumnya bagi mahasiswa maupun lembaga lainnya.