

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi/tesis dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty* Pelanggan JD.ID”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi Dan Informatika 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, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nurvita Trianasari, S.Si., M.Stat., dan Bapak Mochamad Yudha Febrianta, S.T., M.M., selaku dosen pembimbing peneliti yang selalu senantiasa memberikan dan meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan, kritik, saran serta dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu selaku dosen penguji satu dan selaku dosen penguji dua yang telah memberikan arahan, kritik serta saran yang membangun terhadap peneliti.
3. Kedua orang tua serta seluruh keluarga besar yang senantiasa selalu memberikan dukungan penuh doa serta motivasi kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Siti Hanifah yang selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan serta selalu menemani dan membantu menyelesaikan semua masalah serta halangan yang peneliti hadapi dalam penyusunan skripsi ini dari awal penyusunan hingga selesainya skripsi ini dibuat.
5. Sahabat – sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta selalu menghibur peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu dalam mengisi kuesioner penelitian yang telah disebar oleh peneliti.

7. Seluruh dosen beserta staff pengajar Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) Universitas Telkom.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berjasa dan membantu peneliti semasa perkuliahan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Untuk pihak – pihak yang telah disebutkan, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya karena telah memberi dukungan penuh, membantu serta memberikan motivasi kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini. Peneliti meminta maaf apabila selama melaksanakan kegiatan penyusunan skripsi ini banyak kekurangan serta kesalahan yang telah dilakukan oleh peneliti baik kesalahan yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Peneliti sangat menyadari bahwa penelitian yang dilakukan ini masih jauh dari kata bagus dan sempurna baik dari segi penulisan, materi yang dibawakan serta cara penyampaiannya. Oleh karena itu, peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait dan juga dapat dijadikan sebagai referensi bagi pihak – pihak lain. Semoga Allah SWT dapat memberikan balasan atas semua perbuatan baik yang telah dilakukan oleh seluruh pihak yang telah membantu dan memberi dukungan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Bandung, 16 Agustus 2022



Kevin Angga Saputra  
1401164578