

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menjalankan dan menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN *VIRTUAL ASSISTANT* TOKOPEDIA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ”. 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 proses penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom serta selaku dosen wali dan pembimbing akademik.
2. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) Universitas Telkom.
3. Ibu Dr. Nurvita Trianasari, S.Si., M.stat. sebagai pembimbing penulis yang senantiasa meluangkan waktu serta tenaga untuk memberikan segala bentuk arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
4. Dr. Ir.Achmad Manshur Ali Suyanto, MBA. DBA dan Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T., Ph.D. selaku Dosen penguji yang telah memberikan arahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibunda penulis Ermina Kristyani, Ayahanda penulis Martinus Widodo, Bude saya Tini Atmojo yang terus memberikan motivasi, dan tidak lelah nya memberi dukungan baik moral dan material kepada penulis.
6. Kerabat saya Muhammad Gunawan, Muhammad Ariel Mahendra, Muhammad Rafli Alwi sudah memberikan dukungan moral dan motivasi.

7. Teman-teman di Bekasi yang sudah memberikan dukungan motivasi dan mengerjakan skripsi bersama.

Semoga segala kebaikan dan limpahan rahmat senantiasa datang kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dan memberikan motivasi kepada penulis hingga menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat didalam skripsi ini. Maka dari itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun yang dibutuhkan penulis untuk perbaikan di masa depan.

Bandung, 3 Desember 2022



Markus Priagung Andi