

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan hidayah-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Complaints* dan *Customer Loyalty* melalui mediasi *Customer Satisfaction* pengguna *Website e-commerce Bukalapak Indonesia*”. Tujuan penulis 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 bebrbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya, Ibu Mutemainna Karim dan Bapak Muanzir Abdullah yang selalu mendukung, memotivasi, membimbing saya dalam Menyusun skripsi ini.
2. Bu Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T. Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang selalu mengarahkan dan membimbing saya dalam Menyusun skripsi ini.
3. Bu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Pak Herry Irawan, M.M., M.T. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Pak Dr.H. Deden Syarif Hidayatulloh, M.Pd.I. selaku dosen wali yang selalu memotivasi dan membimbing dalam masa studi saya.
6. Mahasiswi dengan NIM 1402194155 yang sudah memotivasi, memberikan semangat, dan membantu saya dalam Menyusun skripsi ini.
7. Teman-teman yang sudah bersedia mengisi kuesioner saya sehingga penelitian saya dapat berjalan dengan lancar.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah ikut berperan dalam membantu penulis untuk dapat menyelesaikan penelitian ini. Penulis berharap dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua dan dapat dijadikan bahan masukan dalam dunia Pendidikan.

Bandung, 08 Juni 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Raihan'.

Raihan Fadhlan Muanzir

1401194105