

## 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 Complain* dan *Customer Loyalty* melalui Mediasi *Customer Satisfaction* Pengguna *Website E-Commerce* Lazada Indonesia”. 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 dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Ibu Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T., Ph.D selaku pembimbing yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing serta senantiasa sabar dalam membantu penulis menyusun penelitian ini.
3. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D selaku penguji 1 dan Bapak Dr. Teguh Widodo, S.E., S.T., M.M selaku penguji 2 yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam proses sidang dan menyusun penelitian ini.
4. Bapak Osa Omar Syarief, S.Si., M.S.M selaku dosen wali penulis, yang senantiasa memberikan nasihat kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu saya yang senantiasa memberi semangat dan menenangkan penulis disaat penulis merasa lelah. Dan hasil ini saya persembahkan khusus untuk almarhum ayah saya.
6. Teman satu kontrakan saya, Kristian, Yogi, Raga, Gilang, Unggul, Hendra, Ibrohim, Fani, Vena, Salwa, Vania yang senantiasa memberikan dukungan semangat, support dan tumpangan kepada penulis dalam menyusun penelitian ini.

7. Aenun Nazikhatul Khusna yang senantiasa memberi semangat, motivasi, dan support kepada penulis dalam menyusun penelitian ini.
8. Kawan–kawan Vescobar.id dan Rootshirt.oc yang senantiasa menemani dan memberikan motivasi penulis dalam menyusun penelitian ini.
9. Adik kandung saya, Atiyah, Nabil dan Fathan yang senantiasa menemani dan memberikan dukungan dalam menyusun penelitian ini dari awal sampai akhir.
10. Teman satu kelas saya yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.

Bandung, 22 Juni 2023



Riza Yarzuq Hardani