

KATA PENGANTAR

Saya mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT dengan segala karunia dan kehendaknya sehingga hasil skripsi saya berjudul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Complaints* Dan *Customer Loyalty Website E-Commerce* Bilibli Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai *Variabel Intervening*” bisa selesai. Bisa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan doa dari berbagai pihak. Saya ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dan selalu memberikan dukungan kepada saya, saya ucapkan terimakasih sebesar besarnya kepada :

1. Ibu Khairani Ratnasari Siregar S. Si., M.T., Ph.D selaku dosen pembimbing yang sudah membimbing pada saat penyusunan skripsi.
2. Ibu Tri Widarmanti, S.M.B., M.M. dan Bapak Hery Irawan, M.M., M.T. selaku penguji pada saat sidang skripsi dan telah memberikan saran dan meluangkan waktu.
3. Ibu Grisna Anggadwita , S.T., M.S.M. selaku dosen wali yang telah membimbing selama 4 tahun.
4. Orang tua saya yang selalu memberikan semangat dan mendoakan pada setiap langkah yang saya ambil.
5. Ikhsan Fachrurrozi selaku teman yang selalu memberikan saran dan kritik mengenai hal yang saya ambil.