

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penjabatkan kehadiran Allah AWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E – Service Quality*, *E – Product Quality*, dan *E – Store Image* terhadap *E – Customer Loyalty*”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Program Studi S1 Administrasi Bisnis di Universitas Telkom.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

- Allah SWT yang sudah memberikan kelancaran, kemudahan, dan juga Kesehatan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Kepada orang tua dan kakek nenek penulis, Ibu Atih Hayati dan Bapa Arfan Boma Pratama dan Babah Adung Buchari dan Nene Uun Halimah yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang, senantiasa memberikan semangat dan doa yang tak henti – hentinya, juga selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas kepercayaan penuh untuk peneliti bertumbuh dan melakukan tanggung jawabnya.
- Bapak Mahir Pradana, SE., M.Sc.BA selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Ibu Kristina Sisilia, S.T., M.B.A selaku dosen wali yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan semangat selama perkuliahan di Univesitas Telkom.
- Penguji 1 dan Penguji 2 selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis demi kelancaran dan kelengkapan penelitian ini dapat berguna kedepannya.
- Ibu Ade Irma Susanty, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Telkom University.
- Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., Ph.D. selaku ketua Program Studi Administrasi Bisnis Telkom University dan seluruh jajaran dosen serta karyawan Program Bisnis Administrasi Bisnis Telkom University.

- Sahabat – sahabat penulis Siti Nur Halimah, Fida Fadhilah, Ferbina Ruth Meita Tarigan, Vriecilla Aulia Indriani, Mutiara Dian Azzhra, Salwaa Rutin Salsabiil, Nadia Riqtationi dan seluruh teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
- Taylor Alison Swift dan seluruh anggota *group* NCT dan TREASURE yang telah memberikan dukungan kepada penulis secara tidak langsung melalui karya – karyanya.
- Seluruh responden dari kuesioner skripsi yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang memerlukannya. Sekali lagi penulis mengucapkan sangat – sangat terima kasih dan semoga Allah membalas segala kebaikan yang telah diberikan.

Bandung, 13 Juni 2023



Siti Noor Maghfirah B. A

NIM: 1501190326