

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah ta'ala atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *E-CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KONSUMEN APLIKASI BUKALAPAK DI KOTA BANDUNG”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat kelulusan jenjang pendidikan S1 Program Studi MBTI, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung. Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, arahan, dan saran yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ratih Hendayani, ST., MM., Ph.D selaku kepala program Studi MBTI, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
2. Bapak Dr. Teguh Widodo, SE., ST., MM, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan do'a, bimbingan, dukungan, saran, motivasi dan arahan dari awal hingga penyusunan skripsi ini selesai.
3. Ibu Hani Gita Ayuningtias, S.Psi., M.M selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan saran selama masa perkuliahan.
4. Kedua orang tua saya yaitu Haryo dan Nunung surayamah yang penuh kesabaran mendidik membesarkan, memberikan dukungan, memotivasi dan selalu mendoakan sehingga skripsi ini terselesaikan.
5. Teman seperjuangan saya selama kuliah Wulan fitri Fatimah senantiasa mendukung dan menyemangati selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
6. Teman terdekat saya Ilham andika, yang senantiasa menyemangati, mendukung dan tempat berkeluh kesah selama penyelesaian skripsi.
7. Teman sma saya Risha kania , Defanty veninda , Heni indriani yang selalu menyemangati selama penyelesaian skripsi.
8. Seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala

kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran demi kesempurnaan penelitian lain di masa mendatang.

Segegap kerendahan hati penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada tugas akhir ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa mendatang. Oleh karena itu peneliti meminta kritik serta saran yang membangun agar dapat peneliti perbaiki dan tidak terulang kembali dikemudian hari. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat serta informasi sebagai bahan ajar pembaca dikemudian hari untuk menambah ilmu pengetahuan.

Akhir kata peneliti berhadap semua do'a, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Bandung, 18 Maret 2023

Penulis,



Dewi Susilawati