

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, atas puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ecommerce Shopee”** disusun guna memenuhi salah satu syarat mengikuti seminar proposal skripsi dan serta untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan Sarjana pada Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas hidayah, petunjuk, karunia dan rahmat-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan Proposal Skripsi ini.
2. Bapak Tarandhika Tantra, S.MB., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan kepada peneliti selama proses pengerjaan Proposal.
3. Ibu Lia Yuldinawati, S.T., M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti sejak awal hingga akhir perkuliahan.
4. Orang tua, saudara, dan juga keluarga yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan kelancaran peneliti dalam menjalankan segala hal.
5. Untuk orang-orang terdekat saya, Pariha, Malem S.T, Bangga, Hafi, Daffa, Alif, Dyas, Intan dan teman BDG Squad yang telah, memberikan dukungan, semangat dan membantu peneliti dalam segala kondisi apapun.

Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk penyempurnaan proposal skripsi ini dimasa yang akan datang.

Bandung, 30 Maret 2023

Peneliti



Muhammad Faisal Azhar

1401184134