

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan Rahmatnya dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA APLIKASI TRAVEL AGENT (Objek Studi: AGODA)”**.

Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk dapat memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan Sarjana pada Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom. Tidak terlepas dari kontribusi beberapa pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Tarandhika Tantra, S.M.B., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan dan selalu memberikan saran serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
2. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku kepala Program Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Telkom University yang telah memberikan kesempatan dan rekomendasi untuk penulis dalam menjalankan seluruh proses penelitian.
3. Bapak Ary Ferdian ST.MM., selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal sampai akhir perkuliahan.
4. Orang tua dan saudara tersayang penulis, yaitu Papa Adi Prayitno, Mama Nur Azizah serta kakak, abang, Razania dan nenek tercinta. Tidak lupa juga keluarga besar yang selalu memberikan dukungan juga mendoakan dalam melaksanakan dalam berbagai hal.
5. Riyan Prayoga, Oktarina Muti, Jyhan Syahrina, Rezkia Eviorina, Septia Yolanda, Theresia Hanna, Putri Sulistyoyo. Selaku orang tersayang dan sahabat penulis yang telah menemani disaat suka maupun duka serta

membantu penulis dalam memberikan doa, semangat dan dukungan selamat menyelesaikan penelitian skripsi ini.

6. Adelia Putri, Dina Fadhillah, Putri Ellen, Ira Saffana, Silvy Indah dan teman teman penulis lainnya selaku teman seperjuangan semasa kuliah yang banyak membantu penulis dalam penelitian skripsi ini.
7. Pastinya berterimakasih kepada diri saya sendiri, yang sudah kuat menjalani hari-hari selama mengerjakan skripsi dan membuktikan bahwa saya bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Seluruh pihak yang telah berkenan mengisi kuisioner/menjadi narasumber selama penelitian ini berlangsung
9. Kepada seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu terselesaikan tugas akhir ini.