

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penelitian panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas ridha dan hidayahNya, penelitian dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pemasaran Digital dan E-Services Quality terhadap Customer E-loyalty melalui E-Satisfaction Pengguna Aplikasi KAI Acces”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Telkom, khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan dan didikan yang diberikan selama ini. Tidak lupa peneliti ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang telah menjaga, merawat, membina dan mendukung seluruh proses Pendidikan peneliti dari kecil hingga saat ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Kedua orang tua penulis Ayah Astanur dan Mama Ariyanti yang sudah memberikan doa, dukungan, motivasi, dan saran yang tulus bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
2. Kakak penulis, Ridho Bagus Prabowo yang sudah memberikan dukungan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh keluarga besar penulis khususnya Annisa Rahayu Gita Ningtias yang sudah memberikan dukungan dengan tulus untuk penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dr. Putu Nina Madiawati, S.T., M.T., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran yang berarti bagi penulis di Universitas Telkom.
5. Ibu Arlin Ferlina Mochamad Trenggana, S.E., M.M., selaku dosen wali yang telah banyak memberikan arahan selama penulis menempuh Pendidikan di Universitas Telkom.
6. Penguji 1 dan Penguji 2 selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam kelancaran dalam penulisan skripsi ini.

7. Seluruh dosen pengajar Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan dan pemahaman serta pengalamannya selama peniliti mengikuti program studi di Falkultas Komunikasi Bisnis Universitas Telkom.
8. Seluruh rekan seperjuangan mahasiswa falkultas komunikasi dan bisnis angkatang 2016 yang telah berkerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung
9. Seluruh staf administrasi program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program Pendidikan.

Penelitian menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam tehnik penelitian, struktur Bahasa, ataupun jumlah persepsi ilmiah. Untuk itu, penelitian ini sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan dating. Peneliti juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 01 Agustus 2023



Shafira Puspita Ayuningtyas

NIM: 1501160399