

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh *E-service Quality* Terhadap *E-satisfaction* dan *E-loyalty* Pelanggan Aplikasi Uniqlo”**. Penulisan ini dilakukan sebagai salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan S-1 Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Marheni Eka Saputri, S.T., MBA selaku dosen pembimbing Universitas Telkom yang telah sabar membimbing penulis dan memberikan masukan dari awal penulis melakukan penelitian ini sampai dengan selesai penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Alex Winarno, S.T., M.M selaku dosen wali yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan masukan selama masa perkuliahan kepada penulis.
3. Ibu Ai Sumiati dan Bapak Rezki Desi Harijono (Alm) selaku orang tua yang senantiasa mendukung dan mendoakan segala aktivitas penulis dalam keadaan apapun sehingga pada akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Saudara penulis Rizdki Wicaksono Putra yang telah menjadi tempat berkeluh kesah penulis selama penulisan skripsi ini.
5. Teman seperjuangan penulis Fira, Sabila, Faisal, Falah yang telah bersama-sama saling membantu, memberikan semangat, doa dan dukungan dari awal kuliah hingga akhir.
6. Seluruh teman-teman AB 43 09 yang telah memberi dukungan dan telah Bersama-sama dalam masa perkuliahan ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berkontribusi dengan memeberikan bantuan dan dukungan semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, maupun kualitas keilmiahannya. Oleh karena itu, penulis dengan tulus mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap agar karya tugas akhir ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi mahasiswa Universitas Telkom secara keseluruhan dan juga bagi orang lain.

Bandung, 13 Juli 2023
Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aldi Rizki Fauzi', written over a light gray rectangular background.

Aldi Rizki Fauzi
1501194167