

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* dengan *E-Satisfaction* sebagai Mediator (Studi pada *Online Shoppers* di Indonesia)”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Telkom.

Tentunya dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan berupa motivasi, kritik, saran dan doa dari berbagai pihak yang mendukung dan membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini:

1. Ibu Citra Kusuma Dewi, SE., MAB., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan saran dan sangat membantu penulis selama masa pengerjaan skripsi ini.

2. Bapak Syahputra , S.Sos., M. Sc., Ph.D selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, informasi, dan wawasan selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

3. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis berkuliah di Universitas Telkom.

4. Orang Tua tercinta yaitu, Bapak Juhartono dan Ibu Aan Amanah yang selalu memberikan doa dan dukungan yang sangat tulus serta kasih sayang yang tiada hentinya, sehingga penulis yakin untuk bisa akan pengerjaan skripsi ini.

5. Seluruh responden yang meluangkan waktu dan membantu menjawab kuesioner penelitian dengan baik dan benar.

6. Semua pihak yang berkontribusi, dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-satu.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih atas segala doa dan dukungannya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih perlu adanya perbaikan. Oleh karena

itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan bagi penulis untuk meningkatkan kemampuan penulis kedepannya. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat kepada para pembacanya.

Bandung, 13 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Innayatul Maola

NIM: 1501228440