

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Analisis Hubungan Antara Kualitas Layanan Belanja Mobile Terhadap Niat Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada *M-Commerce* Lazada” Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

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 Khairani Ratnasari Siregar, S.Si.,M.T., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing skripsi penulis atas waktu, arahan, bimbingan, saran, motivasi, serta pengetahuan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir penelitian ini.
2. Ibu Dr. Maria Apsari Sugiat, S.E., Ak., M.M., selaku Dosen Wali penulis, atas dukungan yang diberikan.
3. Kedua orang tua dan kakak saya yang senantiasa mendoakan, memberikan motivasi dan semangat yang tiada hentinya dan memberikan dukungan moril maupun materil kepada saya dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Kepada sahabat terbaik saya Mutiara Fadwa, Alfi Syukri, Cici Siti Barkah, Salsa Vannessa Putri, Ilham Ferdy Muhammad Zam-Zam, dan Petrus Johan Saputra Wibowo yang senantiasa memberikan semangat, menemani dan membantu saya dari awal sampai akhir masa perkuliahan.
5. Teman terbaik saya Andryy Aurell Rahcman, Muhammad Umar Abdurahman, Fajar Surya Gemilang yang senantiasa memberikan dukungan semangat, support kepada penulis dalam menyusun penelitian ini.