

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Aplikasi Tokopedia”. 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 Maya Irjayanti, S.E., MBA., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran yang sangat berharga kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu dosen penguji yang telah memberikan masukan dan kritik yang konstruktif untuk perbaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Maria Apsari Sugiat, S.E.AK., M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Ayah dan Ibu yang telah memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada proposal skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang dan semoga proposal

skripsi yang ditulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis sendiri.

Bandung, 26 Desember 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop followed by a smaller loop and a short horizontal stroke.

Netia

1401204120