

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, kemudahan, dan kelancaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh E-Service Quality, Sales Promotion, Dan Price Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Di Kota Bandung (Studi Pada Pengguna Shopee Food Generasi Milenial Dan Gen Z)”. Tesis ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom. Dalam penyusunan tesis ini, penulis mendapat banyak sekali bimbingan, dukungan, dan doa yang teriring dari orang terdekat. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Satu-satunya orang tua tersayang, Ibu Dra. Heryanti Wahyuningsih M.M. yang selalu memberikan dukungan paling besar dalam bentuk apapun atas apa yang saya lakukan hingga detik ini.
2. Kepada Shofi Azkarifa S.T., M.PWK. Kakak Perempuan yang telah menjadi figur dan panutan saya dalam kehidupan termasuk menjalani Studi Magister.
3. Ibu Dr. Maya Ariyanti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan juga sudah memberikan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
4. Bapak Dr. Riski Taufik Hidayah, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan saran dalam proses penyusunan tesis ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
5. Bapak Dr. Teguh Widodo, SE., ST., MM. selaku Penguji 1 yang telah membantu memperbaiki tesis penulis serta memberi arahan dan masukan bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Bapak Dr. Adhi Prasetyo, ST., MM. selaku Penguji 2, yang telah membantu memperbaiki tesis penulis serta memberi masukan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Ibu Dr. Dian Indiyati, SH., SE., M.Si selaku dosen wali yang sudah memberikan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Teman saya yang selalu ada dalam keadaan apapun, Salma Rachmawati S.Tr.A.P yang selalu menjadi motivasi terbesar saya dalam keadaan apapun.
9. Kepada Adzka Ayuna Ginanjar S.AB., MM. dan Faula Nur Latifah S.AB., MM. yang selalu membantu, memberikan semangat serta arahan dan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.
10. Semua pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis berharap kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan penulisan di masa depan. Akhir kata penulis mohon maaf atas segala kekurangan dalam tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat bagi rekan-rekan dan bagi peneliti selanjutnya.

Jakarta, 11 Agustus 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rayhan Azman Taher', with a large, sweeping flourish at the end.

Rayhan Azman Taher
240122110