

KATA PENGANTAR

Segala puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY DENGAN E-CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIATING PADA PENGGUNA APLIKASI MOBILE BANKING LIVIN' BY MANDIRI*. Penulisan ini dilakukan sebagai 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 Indira Rachmawati S.T., M.S.M., Ph.D selaku dosen pembimbing I dan Bapak Ardio Sagita, SE, M.Sc selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan saran sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
2. Ibu Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T., Ph.D. Selaku dosen penguji I dan Bapak Abdurrahman Faris Indriya M.SM selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan kritik yang membangun kepada penulis.
3. Bapak M. Yudha. F, S.T., MM selaku dosen wali MB-44-10 yang telah membantu sejak awal perkuliahan di Universitas Telkom hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Bapak Nedi Junaidi dan Ibu Armyati Andalas selaku Orang tua. Terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang telah diberikan, dan doa yang tak pernah putus maupun dukungan baik berupa materi dan non-materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Nazriel Ilham dan Nadiva Alea selaku adik yang telah memberikan semangat dan dukungan.

6. Teman seperjuangan penulis yaitu Nazhifah, Sarah, Vyanna dan Reinda yang telah berkontribusi memberikan semangat, dukungan dan doa dari awal perkuliahan hingga selesai.
7. Seluruh Mahasiswa MB-44-10 selaku teman kelas yang telah memberikan rasa kekeluargaan dalam perkuliahan dan terima kasih atas pengalaman berharga hingga menjadi *core memory* yang abadi.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berkontribusi memberikan bantuan dan dukungan. Semoga Allah SWT memberikan Rahmat untuk kita semua.
9. Dan terakhir, kepada diri saya sendiri. Nurdila Ayu Apriyanti. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini dan tetap memilih berjuang hingga akhir. Terima kasih karena tidak menyerah, sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini kamu telah mampu menyelesaikannya dengan maksimal. Berbahagialah selalu, semoga hal baik selalu menyertai dalam usahamu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan. Baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, maupun kualitas keilmiahan. Oleh karena itu, penulis berharap mendapatkan kritik maupun saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

Bandung, 4 Juni 2024



Nurdila Ayu Apriyanti

1401204066