

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management and after sales service* melalui *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada *e-commerce* Shopee” yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul.

Terselesaikannya proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran banyak pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF. Arrozi Adhikara, SE, M.Si, Akt, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Ibu R.A Nurlinda,MM selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan banyak ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tua Bapak H.Roni dan Ibu Hj. Bariyah yang telah memberikan banyak motivasi, semangat, kasih sayang, dan do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. kaka saya Lia Nuriyah dan adik saya M.Nopal dan M. Faiz yang menghibur saya dikala saya jenuh dan lelah.
9. Teman-teman saya yaitu Haidar yang selalu menemani saya dalam mengerjakan skripsi ini, Monica Valerian , Merly Selika, Yusi Nurmareta, Nadya Nurmalia,Listiani Fauziah, Hendra putra wijawanto, safitri Rahayu, dan Hartono Salim,cece, ichan, gidion torang yang selalu memberikan bantuan dan inspirasi serta menjadi penyemangat dalam membuat skripsi ini.
10. Teman-teman satu bimbingan saya yang telah membantu dan memberikan semangat selama proses bimbingan.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah ikhlas memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 22 Juli 2019