

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas izin dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada Toko *Online* Shopee (Studi Kasus di Jakarta Barat)**” sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi agar dapat menempuh kelulusan Program Pendidikan Sarjana (S1) pada jurusan Manajemen dan Bisnis Konsentrasi Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Esa Unggul.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis.

Didalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dalam pengumpulan data, penyajian isi, maupun teknik penulisan, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P., MBA , Selaku Rektor Universitas Esa Unggul
2. Bapak Dr. MF. Arrozi Adhikara, S.E., M.Si., Akt, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, M.M. , selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul
4. Ibu Dr. Ir. Rojuaniah, M.M selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan, inspirator dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Para dosen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama penulis ada dibangku kuliah sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Kedua orangtua Ibu Sumirah, Bapak Zhainnudin serta Kakak saya Andy Cahyo Utomo dan Ira Nuri Shanty yang telah memberikan dorongan, motivasi, serta do'a yang tiada henti.
7. Para sahabat (Grup Cekrek) Dina, Okti, Widia, Uni dan Debora yang sudah menemani hari-hari penulis di kampus dalam keceriaan yang tanpa batas.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah ikhlas memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati dan dalam kesempatan yang baik ini, penulis mendoakan semoga Allah SWT memberikan berkah dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 12 Februari 2019

Penulis

Iis Chairun Nisa