

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 Mobile Service Quality (M-S-Qual Terhadap Kepuasan Pengguna Tokopedia”. Tujuan penulisan ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi MBTI (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 Khairani R. Siregar, S.Si, MT selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan membimbing penulis.
2. Ibu Erni Martini, Ssos., MM selaku dosen wali yang telah menjadi orang tua penulis selama masa perkuliahan.
3. Bapak Herry Irawan, M.M., M.T. selaku dosen penguji utama.
4. Ibu Dr Helni Mutiarsih Jumhur, S.H., M.Hum selaku dosen penguji kedua.
5. Ayahanda Kamarussaman Nasution, Ibunda Elvida tercinta, Cholis, Putri, dan Alya terima kasih yang tak terhingga atas doa, pengorbanan dan keikhlasan dalam mendampingi penulis. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan ridho nya.
6. Keluarga CCI tercinta, Anandia, Ikhsan, Anif, Silmi, Bagus, Fajar, Fikri, Kidut, Faisal, Robbi, Farhan, Indah, Irsyad dan teman-teman lainnya yang telah bersedia menjadi keluarga kedua selama empat tahun ini.

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