

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT karena atas nikmat dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengembangan Kualitas Layanan Berbasis Elektronik Menggunakan Dimensi *E-Service Quality* (Studi Pada Bisnis *Clothing P-Clothes* 2017).”**

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan, perhatian, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang tiada terhingga kepada:

1. Ibu Dr. Astri Ghina., S.Si., MSM dan Ibu Sisca Eka Fitria, ST., MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan penuh kesabaran membimbing, mengarahkan, serta memberikan dorongan untuk menyelesaikan penyusunan *desk review* ini.
2. Bapak dan Ibu saya tercinta (Drs. Sukiman., M.Si dan Dra. Dewi Aguswati., S.Pd) serta adik saya (Iqbal Dwi Caesario), terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang selalu mengalir tiada batas. *I do love you so much.*
3. Ibu Dra. Indrawati., MM., P.Hd selaku dosen wali yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, saran dan motivasi bagi penulis selama masa perkuliahan.
4. Ibu Dr. Fetty Poerwita Sary, S.S., M.Pd. selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI)
5. Rekan-rekan MBTI 2012 khususnya MBTI I 2012 tercinta termasuk Yunus, Sylvia, Zenia, Arul, Reza, Angga, Elita, Ayam, Jati, Rendi, Obam, Tyas, Sena, Wima, Aldy, Cahyo, Mia, Leona, Taufan, Nando, Ajay, Sari, Elsy, Rinny, Ranu, dan Aldy yang selalu memberikan dorongan, semangat, dan kasih sayang. Terima kasih untuk pertemanan yang terjalin selama belajar di Universitas Telkom dan semoga akan terjalin selamanya.
6. Rakanda dan rakandita Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Manajemen Telkom yang selalu memberikan motivasi untuk terus beriman, berilmu dan beramal. Satu yang pasti kita berteman lebih dari saudara. Yakin Usaha Sampai!

7. Kawan-kawan perjuangan BEM KEMA Telkom University Kabinet Suara Kita termasuk Aidil, Yunus, Faidh, Ana, Rinie, Robie, Fikri, Rendi, Eling, Putri, Nadiya, Cinnot, Zandi dan pengurus lain yang sama-sama berjuang dalam ranah pergerakan mahasiswa yang didedikasikan untuk Tuhan, Bangsa dan Almamater.
8. Teman-teman se-bimbingan Bu Astri dan Bu Sisca termasuk di dalamnya Habib dan Raka. Teriring doa dan harapan semoga sukses menyertai kita semua. Aamiin Ya Rabbal alamiin. *See You on Top!*
9. Kawan-kawan organisasi selama menempuh pendidikan di Telkom University termasuk di dalamnya SAPMA Pemuda Pancasila, BEM FEB Telkom University Kabinet Visible, Departemen Dalam Negeri BEM FEB, HIMA MBTI dan organisasi mahasiswa di bawah naungan Keluarga Mahasiswa Telkom University. Semoga Ormawa Tel-U makin membanggakan di masa yang akan datang.
10. Keluarga dan kerabat dekat penulis yang tanpa henti mendukung dan mendoakan penulis.
11. Seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya.

Bandung, 8 Januari 2017

Imanda Aditya Putra

1201124327