

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas anugrah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Pengaruh E-Service Quality Dimensions Terhadap Overall Service Quality, Customer Satisfaction, dan Purchase Intentions Pada Online Shopping Dengan Metode Stuctural Equation Model (SEM)**”. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus, yang telah memberikanku kesempatan untuk bisa menempuh pendidikan di IT Telkom khususnya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Orang tuaku, Bapak Widada dan Ibu Purwanti yang telah menjadi orangtua sekaligus sahabat terbaikku, senantiasa mengulurkan tangannya dalam segala keadaanku, dan memberikan banyak pelajaran kehidupan hingga saat ini. Terima kasih buat dukungannya yang tak henti-henti khususnya dalam menyelesaikan perkuliahanku. Terima kasih buat doa-doa yang kalian panjatkan setiap saat. Terima kasih atas semua yang kalian berikan, yang tidak akan terbayarkan oleh apapun.
3. Bapak Agus Achmad Suhendra, selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan bantuan dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, mulai dari awal hingga akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan hasil yang terbaik.
4. Ibu Luciana Andrawina, yang telah memberikan banyak saran dan arahan khususnya dalam penulisan dan pengolahan data sehingga Tugas Akhir ini dapat saya selesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Rekayasa Industri yang telah memberikan banyak ilmu dan bekal hidup mulai dari semester satu hingga semester delapan. Khususnya untuk Pak Mumu, Ibu Farda, dan Ibu Indwiarti selaku dosen wali. Juga Ibu Marina, Ibu Amelia, dan Ibu Warih selaku dosen penguji yang telah memberikan saran-saran sehingga dapat membantu dalam menyempurnakan penelitian ini.
6. Bapak Ali, Ibu Fitri, dan Ibu Heni selaku admin Fakultas Rekayasa Industri yang selalu memberikan bantuan dalam administrasi. Terima kasih.
7. Kedua adikku, Dwi Atika Widiarti dan Widiarti Sulistya Putri. Kalian adalah saudara terbaikku di dunia ini. Terima kasih buat semua dukungan dan semangat baik dalam suka maupun dalam duka. Terima kasih buat saat-saat berbagi dan kebersamaan kita hingga aku bisa seperti sekarang.
8. Buat Purwo Adi, seorang yang selalu bersedia menjadi teman, sahabat, bahkan saudara dalam semua keadaan. Terima kasih buat semua dukungan, semangat,

- bantuan, dan doanya terlebih selama empat tahun perkuliahanku. Terima kasih buat kebaikan dan kesabarannya yang tanpa henti.
9. Saudara PA-ku: Tasia, Novri, dan Charin (plus kakak PAku: k'Arin). Kalianlah keluarga PA terbaikku disini. Terima kasih buat semua dukungan, doa, semangat, dan kebersamaan kita selama empat tahun ini. Juga buat saudara KKL-ku: Acrid, Mey, Bona, Joshi, dan Nando. Terima kasih buat semangat dan doanya, juga saat-saat kita berbagi dan menjadi saudara.
  10. Teman-teman seperjuanganku asisten SIPO 2006: Barim, Miftah, Umi, Indah, Ella, Rime, Bitu, dan Dian. Buat kakak-kakak 2005 di SIPO: k'Cicik, k'Audy, k'Andri, k'Ola, k'Isa, k'Agus, dan k'Adit. Juga buat anak-anak SIPO 2007: Markus, Hafiz, Veve, Fita, Sasa, Rizky, Toshi, Bandi, Rifky, Isma, dan Toa. Terima kasih buat dukungannya selama ini terlebih saat kita menjadi satu keluarga di SIPO, untuk ilmu-ilmu statistik yang aku peroleh serta persaudaraan yang terus kita jalin. Spesial buat Umi, terima kasih banyak karena telah mengenalkan bahkan mengajarkan banyak tentang Lisrel, buat konsultasi gratis, dan semua bantuannya.
  11. Teman seperjuanganku dalam 'Genk Cinta'. Terima kasih buat Fajar 'Fae', Isnatia 'Piet', dan Anna 'Moly'. Terima kasih buat empat tahun kebersamaan kita. Terima kasih buat dukungan, semangat, dan motivasinya selama kuliah terlebih dalam pengerjaan TA-ku. Juga buat Rima 'Si Bo' terima kasih buat pinjaman laptop-nya dan semua bantuannya.
  12. Buat teman-teman seperjuanganku: Tika, Lidia, Orfa, Lisa, Kiki, Ayuk, Lusi, dan Siska. Terima kasih buat dukungan, semangat, dan semua bantuannya dalam delapan semester ini khususnya dalam pengerjaan TA-ku. Terima kasih buat semua hal yang kita lewati bersama yang tak akan terlupakan.
  13. Mbak-mbak dan mas-mas PaMTKla (spesial buat mbak Salis, mbak Nuri, mbak Uswah). Terima kasih buat semua dukungan dan bantuannya dari awal masuk ke IT Telkom sampai saat ini. Juga buat teman-teman seperjuangan PaMTKla 2006, terima kasih buat kebersamaan dan semangat yang kalian berikan.
  14. Teman-teman TI 30.03, terima kasih buat kebersamaan dan semangatnya juga semua bantuannya.
  15. Para responden terutama buat teman-temanku di *facebook*, agan-agan di *kaskus* dan *indowebster*, juga responden lainnya. Terima kasih atas kesediaannya dalam mengisi kuesionerku. Tanpa partisipasi kalian, TA ini tidak akan pernah terselesaikan.
  16. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam pembuatan Tugas Akhir ini.