

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Situs Tokopedia.com berdasarkan Variabel Ease of Use, E-Scape, Responsiveness, dan Assurance**” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program S-1 Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Rasa terimakasih yang mendalam, penulis sampaikan kepada :

1. Bapak dan Mamah tercinta, atas dukungan, kasih sayang, dan doa yang tak henti-hentinya dipanjatkan untuk penulis tanpa balasan apapun.
2. Kakak-kakakku tersayang, Jean Gundayana yang telah bersedia mengantarkan penulis untuk mencari data Tugas Akhir dan Luna Mantyasih M. yang cuek tetapi selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Bapak Leontinus Alpha Edison, terima kasih atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini, sehingga topik Tugas Akhir ini dapat diselesaikan oleh penulis.
4. Ibu Dr. Yati Rohayati, Ir., MT., selaku pembimbing tunggal yang selalu menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan saran yang diberikan kepada penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Rino Andias Anugraha, ST. MM., terima kasih atas *support*-nya selama ini dan kesabarannya dalam mendengarkan keluh kesah dari penulis.
6. Seluruh dosen serta staf admin Fakultas Teknik Industri atas semua ilmu yang telah diberikan. Semoga menjadi ilmu yang bermanfaat.
7. Sahabatku tercinta, Chairun Nisa, Oktawidya Intan K., dan Reni A. Utami atas doa dan *support*-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Teman *sharing*-ku tersayang, Melisa Wahyuni, Mitha Rizqyana Dewi dan Rahmasari Nung Yulianti yang selalu berbagi ilmu dan informasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan semua halangan dan rintangan hingga Tugas Akhir ini selesai.
9. Teman seperjuangan bimbingan Ibu Yati lainnya (Lisa, Rofi, Njum, Siska, Arnol), terima kasih atas kerjasamanya selama ini.
10. GTX Crew, ABS, ADT, ANZ, AWE, DRI, ICN, LMO, RMD, SIR, ZTH, ADJ, FWZ, GNA, IDZ, LIN, TRI, WMF, serta akang-akang dan teteh-teteh 2004 dan 2005. Terimakasih atas kerjasama, kebersamaan, dan pelajaran yang sangat berharga.
11. Teman-teman TI-30-03 BAHAGIA, semoga BAHAGIA selalu.
12. Semua pihak-pihak yang telah membantu dan turut mendoakan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
13. *Last but not least*, Chandra Adhitya Erianto. *I can't explain how much I thank you. Spending time with you is so meaningful.*

Penulis sadar akan masih banyaknya kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu diharapkan untuk perbaikan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pihak-pihak yang terkait dengan bidang ini.

Bandung, Juli 2010

Penulis