

Kata Pengantar

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus, yang telah melimpahkan rahmat dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi mengenai “Analisis kepuasan pelanggan Tokopedia berdasarkan *WEBQUAL 4.0* menggunakan metode *Costumer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis*”. Skripsi ini merupakan penelitian yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Telkom Bandung. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Ir. Mochamad Ashari, M.Eng., Ph.D., Selaku Rektor Universitas Telkom.
2. Bapak Dodie Tricahyono, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Telkom Bandung.
3. Ibu Dr. Fetty Poerwita Sary, S.S., M.Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Telkom Bandung.
4. Bapak Adhi Prasetyo, S.T., M.M. selaku Dosen Wali yang telah membimbing penulis dalam kegiatan perkuliahan berjalan dari semester awal hingga akhir.
5. Bapak Osa Omar Sharif, S.Si, MSM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
6. Ibu Damayanti Octavia S.E., M.M. selaku Dosen Penguji Pertama yang telah memberikan kritik & saran perbaikan kepada penulis untuk penyempurnaan skripsi.
7. Bapak Adhi Prasetyo, S.T., M.M. selaku Dosen Penguji Kedua yang telah memberikan kritik & saran perbaikan kepada penulis untuk penyempurnaan skripsi.

8. Seluruh Dosen Pengajar prodi MBTI (Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika) yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Keluarga tercinta yang telah begitu tulus memberikan semangat, dan doa yang bermanfaat bagi penulis.
10. Seluruh Teman - teman mahasiswa angkatan 2013 khususnya Kelas-H prodi MBTI (Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika) yang telah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan dalam menyusun skripsi penelitian hingga selesai.
11. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang namanya tidak sebut satu persatu oleh penulis.

Penulis menyadari terdapat masih adanya kekurangan dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini baik dari segi teknik penyajian materi ataupun pembahasan. Dalam menyempurnakan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Bandung, 16 Mei 2017



Penulis