

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala, karena atas Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “MENYELIDIKI PERAN *PERCEIVED VALUE* DALAM MENGINTERVENSI PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-RECOVERY SERVICE QUALITY* TERHADAP *LOYALTY INTENTION* (STUDI KASUS PADA BUKALAPAK)”. Penulisan ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada jenjang Pendidikan S1 program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Dalam proses penelitian ini, peneliti banyak mendapatkan masukan, dorongan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ayahanda Bambang Hariyono, Ibunda Yukemi Jayati, Kakanda Anita Asih Wulandari dan Retno Endah Hariani selaku pihak keluarga yang penulis cintai dan hormati, yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, semangat dan dukungan kepada penulis
2. Bapak Dr. Teguh Widodo, S.E, S.T, M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan, bimbingan dan ilmy kepada peneliti selama penelitian berlangsung
3. Bapak Prof. Dr. Achmad Manshur Ali Suyanto, Selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan motivasi dari awal perkuliahan hingga saat ini
4. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan motivasi yang membangun kepada peneliti
5. Kerabat-kerabat penulis dan berbagai pihak yang telah mendukung dan membantu peneli dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir yang dilakukan oleh peneliti masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat diperbaiki dan kesalahan yang tidak terulang kembali dikemudian hari. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta informasi sebagai bahan ajar pembaca dikemudian hari serta

dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 12 November 2018



Soni Tia Kurniawan

1401154169