

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia serta hidayah-NYA yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Satisfaction* pada aplikasi *OVO mobile payment* di Bandung”. Tugas Akhir Skripsi ini penulis susun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (sarjana) di Telkom University Fakultas Komunikasi dan Bisnis jurusan Administrasi Bisnis.

Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya motivasi, dukungan, bantuan, bimbingan serta do’a dari berbagai pihak. Untuk itu tanpa mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kepada Ibu Ade Setia Karyati , ibuku tercinta yang tak pernah henti memotivasi , mendo’akan dan mempedulikan kemajuan penelitian penulis hingga dapat bisa seperti sekarang ini.
2. Ibu Nadya Novandriani Karina Moeliono, S.Sos., M.A.B selaku dosen pembimbing yang telah banyak sekali memberikan arahan, ilmu, nasehat dan bantuannya dalam membimbing penulis menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Bapak Mahenda Fakhri, S.E., M.A.B. selaku Dosen Wali selama 4 tahun ini yang telah memberikan ilmu, nasehat serta bantuan selama penulis melaksanakan perkuliahan.
4. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., P.hD selaku Kepala Program Studi S1 Administrasi Bisnis.
5. Seluruh Dosen program studi S1 Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
6. Seluruh *staff* administrasi program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program studi pendidikan ini.
7. Seluruh dosen pengajar Prodi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis menjalankan studi di Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom.

8. Sahabat terbaik yang pernah saya temui di kampus selama 4 tahun ini Dina Hanoum Salsabila, Riza Juliyana, dan Widya Novita Ratnasari yang senantiasa medoakan kelancaran penelitian, memberi dukungan dan membantu penelitian penulis hingga
9. Teman-teman dekat seperjuangan selama masa perkuliahan yaitu Ferania, Alzena, Shofiyah dan Eveline yang senantiasa membantu kelancarkan penelitian dengan selalu sedia saat penulis menanyakan informasi terkait skripsi.
10. Kepada Roshan Adhikari yang selalu menjadi semangat Penulis dan selalu siap membantu Penulis walaupun hanya melalui fitur *chat* dan *video call* saja.
11. Seluruh teman-teman kelas AB-40-06 angkatan 2016 yang telah bekerja sama dengan sangat baik selama kegiatan studi berlangsung.
12. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik dari struktur Bahasa, teknis penulisan ataupun kajian ilmiah. Karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa depan. Penulis berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak Mahasiswa Universitas Telkom maupun diluar Universitas Telkom.