

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmatnya dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH DIMENSI *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* SERTA DAMPAKNYA PADA *E-CUSTOMER LOYALTY* APLIKASI LIVIN’BY MANDIRI *MOBILE BANKING*.”** Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk dapat memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan Sarjana pada Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Osa Omar Sharif S.Si., M.S.M selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing serta memberi saran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
2. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M., selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku kepala Program Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Telkom University.
4. Ibu Aldilla Iradianty, S.E., M.M., selaku dosen wali.
5. Kepada Ayah Harry Muchtar, Ibu Tyas Nugrahani, Adik Zivan Fadhilah, Eyang Kakung Koeslan Silam, dan Almarhum Eyang Putri Siti Fatimah yang sudah memberikan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Rifqi Yudanta, Rangga Wahyu, Farkhan Melzufar, Muhammad Radhiyan, Rifqi Dwianto, Muhammad Fauzan, Bangga Rizky, Thalia Salsabilla selaku teman-teman seperjuangan semasa kuliah yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
7. Carel Dwinugrahadi Kurnaman, Adisty Putri, Rhilfy Roel Regary, Praja Mahendra, Adyasa Rafindhra, Luthfi, Shella, Rizky, Lana, Angel, Risyah,

Fikri Marhadhani, Kevin Kemal, Namira Fadhya selaku sahabat penulis yang telah menemani disaat suka maupun duka serta membantu penulis dalam memberikan doa, semangat, dan dukungan selama menyelesaikan penelitian skripsi ini.

8. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi yang penulis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu terselesaikan tugas akhir ini.

Bandung, 14 Agustus 2022

Penulis,



Muhammad Ghifari Hafiyanda

1401184377