

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT., Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E – Service Quality* dan *E – Trust* terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Fitur *Shopee Food* pada UMKM di Bandung.”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis.

Harapan dari penulis semoga skripsi ini bisa memberikan pengetahuan baik dari penulis maupun pembaca. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya yang telah membantu, mendoakan, mendukung, serta memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini kepada :

1. Allah SWT. Atas anugerah dan berkah yang melimpah dari-Nya sehingga penulis dapat menjalankan kegiatan penelitian ini dan menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
2. Orang tua tercinta, yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, motivasi, serta menjadi pendengar yang baik untuk penulis selama penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Marheni Eka Saputri, S. T., MBA, selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu dan perhatiannya dalam membimbing, mengarahkan dan memberi saran selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ir. Syarifuddin, MM, selaku dosen wali yang telah membimbing, memberikan arahan selama perkuliahan.
5. Bapak Syahputra S.Sos., M.Sc., M.BA., Ph.D selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
6. Seluruh dosen pengajar Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu serta wawasan selama perkuliahan di Universitas Telkom.

7. Bunga, Reskiah, Haifa, Ahmad, Restinita, Shafira dan Rayza yang selalu mendukung, menemani dan memberikan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak – pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan sedikit atau banyak andil dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam struktur Bahasa, teknik penulisan, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat menghaapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang.

Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat beermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 25 Mei 2023



Adhany Cantika Putri

1501194331