KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Loyalty* pada *E-Commerce Shopee* (Studi Kasus Pengguna *E-Commerce Shopee* di Universitas Widyatama)”**. Adapun skripsi ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) pada Program Studi Manajemen S-1 Universitas Widyatama Bandung.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menghadapi berbagai macam kendala sehingga penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih mempunyai banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik ataupun saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Meskipun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan kita senantiasa mendapatkan limpahan kasih dan anugrah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak pihak yang sangat membantu penulis dalam berbagai hal. Oleh karena itu, penulis sampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta Papa Wahyu Trisna S.E dan Mama Evi Fathiawati S.E, sebagai orang tua yang telah membesarkan, mendidik, serta selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, nafkah dengan ikhlas dan tulus.
3. Annisa Lisdayanti, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, ilmu, tenaga dan pikiran untuk memberikan petunjuk, pengetahuan, dan pengarahan yang berharga dan bermanfaat bagi penulis serta selalu memberikan kesabarannya dalam proses bimbingan.
4. Yth. Prof Dr. H. Obsatar Sinaga, M.Si. selaku Rektor Universitas Widyatama.

5. Yth. R.Adjeng Mariana F., Dr., S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama.
6. Yth. Annisa Lisdayanti S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama.
7. Yth. Nugraha Saefudin, S.T., M.M selaku Dosen Wali yang membimbing sejak awal perkuliahan hingga penulis menyelesaikan skripsi.
8. Yth. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Widyatama Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan, banyak bantuan dan kemudahan kepada penulis selama berkuliah di Universitas Widyatama.
9. Adik Rangga Syamsa Nugraha, dan keluarga atas dukungan dan doa yang telah diberikan.
10. Teman-teman sekampus Vina Amalia, Khansa Namira, Agung Gumelar, Fitri Oktaviani, Linda Ayu, Ifa Nur, Utari Rahayu, dan Putri Nabilla yang telah membantu memberi semangat dan menemani perjuangan selama berkuliah di Universitas Widyatama.
11. Teman-teman Project, Bertha Verliannita, Salma Hanifa, Maisa Frita dan Vinka Agustine yang memberi *support* dan masukan selama menyusun penulisan skripsi.
12. Teman sejak dari SMA, Chelyn Ismayanti dan Annisa Najmi yang selalu menemani dan memberi semangat selama berkuliah di Universitas Widyatama.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas dukungan dan bantuannya yang sangat berharga.

Bandung, Mei 2021

Cynthia Triviena