

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat - Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Bukalapak (Studi Kasus Pengguna Bukalapak Pada Tahun 2021-2023 Di Kota Bandung)”. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama Bandung. Dengan segala keterbatasan pengetahuan, pengalaman, maupun Pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan agar lebih bermanfaat. Peneliti menyadari sepenuhnya tanpa bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik dan benar.

Akhir kata, penulis berharap agar laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Semoga hasil kerja ini dapat memberikan kontribusi positif dan menjadi referensi yang berguna. Selain itu, penulis juga berharap agar amal baik yang telah diberikan oleh semua pihak, termasuk pembimbing dan pihak-pihak terkait, mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Bandung, Januari 2025

Penulis,

Muhamad Fauzan

40221100005

## UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini, atas bimbingan, pengarahan dan bantuan yang telah diberikan selama pengerjaan Skripsi dan penyusunan laporan penelitian, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Aditya Yudanegara, S.I.Kom., M.M. Selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan pengetahuan, arahan, serta telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Muhammad Bayu Aji Sumantri, S.M.B., M.COM. sebagai Ketua Program Studi Manajemen Universitas Widyatama.
3. Bapak Dr. H. Nuryaman, S.E., M.M sebagai Dekan FEB Universitas Widyatama.
4. Bapak Prof. Dr. H. Dadang Suganda, M.HUM sebagai Rektor Universitas Widyatama.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama yang telah membekali ilmu yang bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Bapak H.MATROJI dan Ibu Hj.N.AISAH, S,Ag., MM yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, perhatian dan dukungan penuh baik materil maupun non materil yang sangat berarti bagi penulis.
7. Kakak saya Irfan Hilmi yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam kesempatan ini, terima kasih atas segala bantuan, dukungan, serta doa yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat, dengan harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.