

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat dan karunia-NYA. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Berkat kemudahan yang diberikan-NYA, telah memudahkan jalan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *INERSIA* DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*” (Survey Pada Konsumen *Marketplace* di Indonesia)**. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapat bimbingan, arahan dan bantuan serta dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan dukungan baik dari segi materi maupun spiritual.
2. Dr. Nundang Busaeri, Ir., M.T. selaku Rektor Universitas Siliwangi.
3. Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
4. R. Lucky Radi Rinandiyana, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

5. Ane Kurniawati, S.E., M.Si. dan Adhitya Rahmat Taufiq, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.
6. Asep Budiman, S.E., M.P. selaku Dosen wali Manajemen kelas B yang telah memberikan dorongan kepada penulis dalam penulisan usulan penelitian ini.
7. Bapak dan ibu Dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu yang sangat berarti dan ilmu yang penulis terima akan penulis gunakan dengan baik.
8. Elsyia Meliyana Gumelar yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam setiap langkah penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam menulis usulan penelitian ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan.

Tasikmalaya, Februari 2023



M. Fazri Irfani