

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya juga kemudahan dan kelancaran kepada penulis dalam penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Electronic Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Moderasi Customer Experience (Kasus Pada Pengguna Bukalapak)*”**.

Selama penulis menyusun skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Berdasarkan hal tersebut, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Suswanto dan Ibu Oneng Yuningsih selaku orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa, nasihat, kasih sayang dan dorongan semangat baik moril maupun materiil yang tidak ternilai kepada penulis;
2. Bapak Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T., IPU., selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya;
3. Bapak Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc., selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya;
4. Bapak R. Lucky Radi Rinandiyana, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya;
5. Bapak Prof. Dr. H. Kartawan, S.E., M.P. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan dorongan, nasihat, arahan, semangat, serta

kritik dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini;

6. Bapak Mohammad Soleh Soe'aidy, S.E., M.Si. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan dorongan, nasihat, arahan, semangat, serta kritik dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini;
7. Ibu Elis Listiana Mulyani, S.E., M.M., selaku Dosen Wali yang telah mengarahkan dan membimbing dalam bidang Akademik;
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Siliwangi Tasikmalaya khususnya Dosen Program Studi Manajemen ataskesabaran dalam memberikan ilmu pengetahuan, pendidikan dan arahnya;
9. Seluruh Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya;
10. Semua anggota keluarga KKN 07 Desa Cintaratu 2022 yang selalu memberikan kebahagiaan, kehangatan, semangat, dan motivasi kepada penulis;
11. Dede Suherman, Dadan Rahmat Maulana, Hilman Pirmansah dan Farhan Rahmat Ramadhan selaku teman seperjuangan yang membantu dalam penyusunan skripsi ini;
12. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas siliwangi yang telah memberikan dukungan dan perhatiannya selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini berlangsung;

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini;

Semoga segala kebaikan dan kemurahan hati yang Bapak, Ibu, Saudara berikan kepada penulis menjadi amal baik dan mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan sarannya.

Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan-kesalahan di dalam skripsi ini dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Tasikmalaya, Mei 2023

Penulis

**Sigit Sugianto**

**NPM 193402082**