

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran *E-servicescape* dan *Online Customer Review* dalam Membentuk *Loyalty* melalui *Perceived Value* pada Generasi Z Pengguna *Marketplace* di Jawa Barat”** ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi di Manajemen, Universitas Siliwangi.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan kakak tersayang yang telah memberikan motivasi dan doa yang membuat saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T., IPU., ASEAN Eng. Selaku Rektor Universitas Siliwangi.
3. Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
4. Bapak R. Lucky Radi Rinandiyana, S.E., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
5. Ibu Andina Eka Mandasari, S.Si., M.M. Selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan dukungan untuk kelancaran dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

6. Ibu Allicia Deana Santosa, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi.
7. Bapak Alfin Nur fahmi Mufreni, M.T. Selaku Wali Dosen Manajemen Kelas A yang telah memberikan dukungan dan arahan selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang telah membagikan ilmu, pengalaman, dan inspirasi selama penulis menempuh studi di Univesitas Siliwangi.
9. Seluruh Staf Universitas Siliwangi yang telah membantu dan memberikan pelayanan yang baik.
10. Teman-teman ASKAR yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menjalani masa perkuliahan serta memberikan motivasi tambahan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman KKN Kelompok 09 Werasari yang telah menjadi rekan kerja sama yang baik selama pelaksaan program KKN. Kebersamaan, kerja sama, dan dukungan yang diberikan selama melaksanakan program KKN menjadi pengalaman yang berharga yang tak terlupakan. Semangat dan solidaritas kalian telah memberikan motivasi tambahan pagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman kelompok belajar perkuliahan (Atika, Andini, Hani, Tiara, Melani, Asri, Melia dan Faraz) yang telah saling membantu dan memberikan *support* selama perkuliahan, mengerjakan jurnal kelas *marketing* dan dalam penyusunan skripsi.

13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, saran, bantuan selama penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap, skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta menjadi inspirasi bagi pembaca dan penulis menyampaikan permohonan maaf jika terdapat kesalahan dalam skripsi ini.

Tasikmalaya, 03 Juni 2025

Penulis

Salma Ayu Amalia Rahman

NPM 213402200