

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kekhadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *sia.usbykp.ac.id* di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi S1 Administrasi Bisnis.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, khususnya Program Studi S1 Administrasi Binis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas kesempatan dan didikan yang diberikan selama ini. Selain itu, tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua saya Bapak Nandi Ruhyandi dan Ibu Imas Nurlaelasari yang selalu mendo’akan tanpa henti dan selalu memberikan motivasi terhadap penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Yth. Bapak Dr.H.Asep Efendi R., S.E., M.Si, PIA., CFA., CRBC., selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Yth. Bapak Fauzan Aziz, SMB., MBA. Selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Yth. Dr. Farida Yulianty, SE., SH., MM., Tatang Sudrajat Drs., S.IP., MSi., dan Yth. Dr.Hersusetiyati Dra., M.Si., selaku dosen penguji Sidang Usulan Penelitian dan Sidang Akhir yang telah memberikan arahan, saran dan masukkan untuk skripsi ini.
4. Seluruh dosen pengajar Program Studi S1 Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
5. Seluruh staff Administasi Program Studi S1 Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini,
6. Seluruh teman-teman mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2015 : Farhan, Faisal, Ipan, Bintang, Cecep, Andi, Prana, Rosi, Adit, Ridwan, Fikri, Syifa, Indri yang sudah kurang lebih 3,5 tahun bersama-sama menikmati suka dan duka selama mengikuti program studi ini. Semoga kelak kita menjadi orang yang sukses dan bermanfaat bagi orang banyak.
7. Mah Ageng, Pak Ageng yang selalu memberikan dukungan & do’a kepada peneliti.
8. Ate Eva, Bi Eneng, Om Duden, Om Agung, Bi Ayu , terimakasih atas segala dukungan , do’a dan perhatian yang tiada hentinya diberikan kepada peneliti.
9. Ma Dae, Uncle Musa dan Aunty Nining, Bi Enah, Bi Tati, Mang Nur yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan do’a kepada peneliti.
10. Adik-adikku Noka, Adam, Rahma, Mira, Alisha, Adi, Rizki yang selalu mendoakan aa dalam hal apapun.

11. Ula Maulida, teman terbaik yang selalu menemani dan memberi semangat dan dukungan tanpa henti kepada peneliti. Semangat dalam penyusunan skripsinya semoga lulus tepat waktu.
12. Mohammad Adela Kharismawan yang menjadi penyemangat dan inspirasi sehingga peneliti termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. Yusi Mudrikah, Jakariah, Ahmad Syamsudin, Imam Imahasoleh, Rina Nuralam dan Muhammad Derizis yang selalu memberikan do'a dan semangat serta pengalaman berharga dari awal perkuliahan.
14. Felly, Irma dan Tanti teman satu bimbingan yang telah berjuang bersama dan menjadi partner bertukar pikiran dalam penyusunan skripsi ini. Semoga kelak kita menjadi orang yang sukses dibidangnya.
15. Teman-teman peneliti di Bandung sekaligus tim horeku :Imelda, Agus, Hendri, Ridwan, Randy, Teh Intan, Teh Sari, Teh Hanif, Teh Fika, Teh Rafika, Teh Nungky, Nuy, Megah, Tony, Kiky, Yogy dan PBB terimakasih untuk semua dukungan dan do'anya.
16. Teman-teman GC : Retno, Lili, Erwin, Dita, Cimit, Karolina, Devista, Silvi, Dewi, Cimit, Aini, Farah, Lusi. Dan Teman-teman BKS 7 : Ayu, Sari,Ical, Bowo, Ilmam, Cahyani, Dini, Dina, Lady, Fardzan, Bayu terimakasih telah menjadi teman setia peneliti.
17. Keluarga Besar Senat Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Himpunan Mahasiswa Administrasi Bisnis dan Duta Kampus Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang telah memberikan kesempatan, pengalaman dan pelajaran selama masa perkuliahan.
18. Keluarga Klub Edukator SMKAA dan GRAHA Bandung, terimakasih atas segala ilmu dan pengalaman yang telah diberikan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
19. Jajaran Yayasan Pendidikan Keuangan dan Perbankan, Dir SIM dan IT, Direktorat Marketing, Biro Kemahasiswaan, BAAK USB YPKP Bandung.
20. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya dalam berpartisipasi memberikan penilaian dan bantuan data kepada peneliti.
21. Semua pihak yang penulis tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan. Untuk segala kebaikan dan dukungan tersebut, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia Nya kepada mereka semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur Bahasa, ataupun substansi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Bandung, 11 Maret 2019
Hormat saya,

Ardi Sanjaya
NPM: C1011511RB500