

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Service Quality* terhadap *Online Repurchase Intention* dengan *E-Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi pada *User GoPay Pontianak*”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan bimbingan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak. Dalam kesempatan yang baik ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Puji dan Syukur setinggi-tingginya kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat kasih karunia dan penyertaan serta cinta kasih-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan studi perkuliahan hingga tahapan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si. selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Ibu Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Ibu Dr. Titik Rosnani, S.E., M.Si. CIQaR selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura sekaligus Dosen Pembimbing Akademik Skripsi yang telah berkenan meluang waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama perkuliahan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
5. Bapak Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura sekaligus Dosen

Penguji yang telah meluangkan waktu serta memberikan saran dan masukan untuk perbaikan penulisan skripsi ini.

6. Ibu Dr. Erna Listiana, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak
7. Ibu Dr. Hj. Juniwati, S.E., M.P. selaku Ketua PPAPK Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
8. Ibu Dr. Ramadania, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi 2 yang telah bersedia memberikan waktu, pemikiran, serta motivasi dalam memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak Harry Setiawan, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu serta memberikan saran dan masukan untuk perbaikan penulisan skripsi ini.
10. Seluruh jajaran Dosen Pengajar, Asisten Dosen, para Staf Akademik, Tata Usaha, serta seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan selama proses perkuliahan.
11. Kedua orang tua saya, Papa dan Mama yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil, motivasi serta doa kepada penulis selama masa perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.
12. Saudari saya, Elas Noviyana, atas doa dan motivasi yang besar selama masa perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.
13. Keluarga Mahasiswa Kristen (KEMAH) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang berharga selama masa perkuliahan.
14. Teman seperjuangan selama perkuliahan yaitu, Nova Claudya Eliza, Eva Konstansia, dan Juwuandy Wirayuda. Terima kasih atas bantuan dan kebersamaan selama masa perkuliahan.

15. Kepada Amelia Augustin Yolanda, James Rickson Chin, Mutiara Ramadhan, dan Riana Deta Mawarni yang selalu memberikan waktu, dukungan, bantuan, serta motivasi kepada penulisan pada masa penulisan skripsi ini.
16. Teman-teman satu Dosen Pembimbing Akademik, yaitu Yankhi, yang telah memberikan bantuan dan informasi selalu selama masa perkuliahan ini.
17. Teman-teman satu Dosen Pembimbing 1, yaitu Arya, dan Desi yang telah memberikan bantuan selama masa penulisan skripsi ini.
18. Kepada Andy, yang telah membantu saya untuk memakai alat *printernya* guna mencetak skripsi ini.
19. Seluruh pihak yang turut terlibat dan membantu dalam penulisan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis memohon maaf atas segala kekurangan tersebut. Penulis juga senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar dapat memperbaiki kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Pontianak, 05 Desember 2022

Sonya Angela
NIM. B1023181047