

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* dan *Electronic Word of Mouth* pada PT. Bank Central Asia Tbk dengan *Customer Company Identification* Sebagai Variabel Mediasi”. Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat untuk bisa mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari dalam Skripsi ini banyak mendapat dukungan, bimbingan bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Dr. Titik Rosnani, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Dr. Erna Listiana, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura serta dosen pengampu mata kuliah metode penelitian yang sudah bersedia memberikan ilmu dalam menyusun proposal penelitian.
6. Ana Fitriana, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Ahli yang telah bersedia memberikan bimbingan, motivasi, dan ilmu ilmu dan solusi atas permasalahan dan kesulitan selama penyusunan skripsi.

7. Dr. Nur Afifah, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan, motivasi, ilmu kepada peneliti selama masa perkuliahan hingga tahap penulisan skripsi.
8. Dr. Hj. Juniwati, SE, M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam penulisan proposal skripsi, serta memberikan saran dalam penulisan skripsi.
9. Hasanudin, SE, MM selaku Dosen Penguji 2 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam penulisan proposal skripsi, serta memberikan saran dalam penulisan skripsi.
10. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat hingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
11. Seluruh Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan pelayanan yang baik.
12. Kedua orang tua penulis yaitu Mama dan Papa yang telah memberikan dukungan dalam bentuk moral maupun materil, kasih sayang yang diberikan, memberikan motivasi untuk tetap maju, dan selalu mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Para saudara kandung penulis yang telah mendukung penulis untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi.
14. Teman-teman KhapunKhap yang selalu ada untuk menemani kegabutan penulis, memberikan dukungan, masukan, serta motivasi yaitu Veffy Rudina, Desy Anthea Lukmana, Dayu Febriani, Ayudia, Dwi Andriyani, dan Peter Fransiskus. Terima kasih telah menjadi support system selama masa perkuliahan ini.
15. Teman-teman Lavien Rose yang selalu memberikan dukungan, masukan, serta motivasi yaitu Vetut, Veren Evelyn, Vanesa, Ptp, dan Bella. Terima kasih telah menjadi support system penulis.
16. Teruntuk Muslim, S.M yang telah menjadi titik terang di detik-detik terakhir pengerjaan skripsi ini dan menjadi pengingat bagi penulis untuk mengerjakannya.

17. Teruntuk semua orang yang selalu menanyakan tentang kelulusan daripada penulis yang setiap saat membuat penulis termotivasi untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
18. Untuk semua pihak yang hadir di hidup penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
19. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than i receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for jus being me at all times.*

Penulis telah menyelesaikan skripsi ini dengan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran guna membangun dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan informasi tambahan bagi seluruh pihak yang membutuhkan.