

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* Dan Inovasi Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Pada Aplikasi Livin” By Mandiri Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pengguna Livin” By Mandiri Di Kota Pontianak)”. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata-1 pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun material. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 Prodi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Dr. Giriati, S.E., M.E. selaku Dosen Pembimbing Akademik dari awal perkuliahan hingga menyusun skripsi ini, yang telah banyak memberikan pengarahan, kritik dan saran, nasehat serta semangat selama ini, terima kasih yang tak terhingga penulis haturkan. Semoga ibu senantiasa sehat selalu sehingga terus berkarya dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan, masukan, nasehat serta telah meluangkan waktu selama membimbing dan menguji penulis dalam menyelesaikan skripsi, terima kasih yang tak terhingga penulis haturkan.

Semoga bapak senantiasa sehat selalu sehingga terus berkarya dan memberikan ilmu yang bermanfaat.

8. Dr. Nur Afifah, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan banyak saran dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga ibu senantiasa sehat selalu sehingga terus berkarya dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
9. Ana Fitriana, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan banyak saran dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga ibu senantiasa sehat selalu sehingga terus berkarya dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
10. Seluruh jajaran Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
11. Para Staf Akademik, Tata Usaha, Staf Perpustakaan Ekonomi dan Bisnis dan Staf Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah banyak membantu dalam administrasi selama penulis masih melaksanakan masa perkuliahan.
12. Bapak/Ibu/Saudara/i para responden yang telah membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.
13. Orang tua saya, Nurgustiansyah dan Erna Tri Mastuti yang senantiasa mendoakan dalam segala hal di dalam hidup penulis.
14. Kakak saya yang selalu memberikan bantuan moral dan material serta semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Kepada Restu Nur Utomo yang telah membersamai penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan Tugas Akhir. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan.
16. Kepada Fitria Rahmadhanier yang telah memberikan semangat dan dukungan yang tiada henti-hentinya.
17. Kepada Sakina, Dinda, Indah, Aura, Nabila, Ghea, Pingping, dan grup HAHABA yang telah mengisi hari-hari penulis selama perkuliahan dan berjuang bersama-sama untuk mendapatkan gelar sarjana. Tetap semangat dan sukses selalu untuk kalian.
18. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah banyak

mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

19. Serta terima kasih kepada saya sendiri yang sudah berjuang dan tidak menyerah untuk setiap hal yang dilalui sejauh ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun pembahasan materi. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Pontianak, 20 Maret 2023

Nurul Aulia
NIM. B1021191072