

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN PEMBAYARAN BELANJA ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Terhadap Konsumen Toko Sembako Nastiti Swalayan di Ciamis)”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi dan memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran, Serta menjadi bahan masukan bagi perusahaan Nastiti Swalayan. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr Tita Rohita, S.Kep., Ners., M.M., M.Kep, selaku Rektor Universitas Galuh Ciamis
2. Ibu Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis. Sekaligus menjadi pembimbing I, yang memberikan arahan, bimbingan, dan solusi dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Elin Herlina, S.Pd., M.M. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Galuh
4. Bapak Dr. Nana Darna, S.E., MM., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi

Universitas Galuh Ciamis.

5. Bapak Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis, yang memberikan arahan, bimbingan, dan solusi dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Lia Yulia, S.T., M.M., selaku dosen Pembimbing Skripsi II, yang memberikan arahan, bimbingan, dan solusi dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis.
8. Kepada orang tua, cinta pertama dan pintu surgaku ibuk dadah dan bapak agus Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tak pernah berkurang, serta pengorbanan yang tak akan pernah bisa aku balas sepenuhnya. Kalian adalah tempat pulang terbaik dan alasan aku terus berusaha menjadi pribadi yang lebih baik setiap hari. Terima kasih karena selalu percaya padaku, bahkan saat aku meragukan diriku sendiri. Setiap pelukan, nasihat, dan dukungan dari Ayah dan Ibu menjadi kekuatan terbesar dalam setiap langkah hidupku. Aku mungkin tidak selalu pandai mengungkapkan rasa sayang, tetapi ketahuilah bahwa aku sangat bersyukur memiliki orang tua seperti kalian. Semoga Ayah dan Ibu selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, umur yang panjang, dan keberkahan dalam setiap langkah.
9. Untuk Saudara Kembarku Tersayang Saumi Fitri Annisa, Terima kasih sudah menjadi bagian terbaik dalam hidupku sejak hari pertama kita hadir di dunia. Memiliki saudara kembar sepertimu adalah anugerah yang tidak semua orang miliki. Kamu bukan hanya saudara, tetapi juga sahabat, tempat berbagi cerita, teman tertawa, dan seseorang yang selalu mengerti tanpa perlu banyak kata. Terima kasih karena selalu ada di setiap suka maupun duka, karena tidak pernah

lelah mendukungku, dan karena selalu mengingatkanku bahwa aku tidak pernah benar-benar sendirian. Bersamamu, setiap kenangan terasa lebih indah dan setiap tantangan terasa lebih ringan. Semoga kita selalu saling menjaga, saling menguatkan, dan tetap menjadi saudara sekaligus sahabat terbaik hingga nanti. Aku bangga memilikimu dan bersyukur karena Tuhan mempertemukanku dengan kembar terbaik dalam hidupku. Terima kasih untuk semua tawa, perhatian, dan kasih sayangmu. Semoga kebahagiaan, kesehatan, dan segala impianmu selalu menyertaimu.

10. Untuk Teman Baikku Dela Ayu Lestari Terima kasih telah menjadi teman yang selalu ada di setiap suka dan dukaku. Terima kasih atas semua dukungan, perhatian, dan kenangan indah yang telah kita lalui bersama. Semoga persahabatan kita selalu terjaga, dan semoga semua impianmu tercapai. Aku bersyukur memiliki teman sebaik dirimu. Terima kasih untuk segalanya.
11. Terimakasih kepada wanita sederhana, kuat dan mandiri yaitu diri saya sendiri, sauma fitra annisa. Terimakasih atas perjalanan panjang yang telah dilalui sampai sejauh ini, banyak proses yang sudah dilalui, banyak air mata yang sudah dihapus pakai tangan sendiri, banyak lelah dan keluh kesah yang dipendam sendiri. Sampai detik ini, kuat karena diri sendiri yang selalu mengusahakan semua hal agar terlihat baik-baik saja. Bangga untuk setiap langkah kecilku, meskipun mudah menangis tapi tidak berhenti mencoba dan menyerah. selamat merayakan kecemasan-kecemasan di tangga berikutnya, selamat berpetualang di level kehidupan selanjutnya, selamat berperang dengan pertanyaan 'kapan' yang tidak ada ujungnya, tidak ada yang

lebih indah dari menyaksikan proses dan pertumbuhan diri sendiri.

12. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada suami tercinta atas segala doa, kasih sayang, kesabaran, pengertian, dukungan moral maupun material, serta semangat yang tiada henti selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan motivasi di setiap langkah, dan selalu menemani penulis dalam menghadapi berbagai tantangan hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga segala kebaikan, pengorbanan, dan ketulusan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT.