

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh E-Service Quality dan Brand Trust terhadap E-Satisfaction pada aplikasi Maxim”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk dapat memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Bisnis Digital (S-1) pada program studi Bisnis Digital Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan doa, arahan serta motivasi dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orangtua tercinta penulis yaitu Bapak Sotahutur Rumahorbo dan Ibu Aslina Tampubolon yang tiada hentinya memberikan doa, bimbingan, nasehat serta menjadi tempat curahan hati paling terbaik kepada penulis. Terimakasih juga kepada Adik Hasiholanro Rumahorbo yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.

Penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak, khususnya kepada:

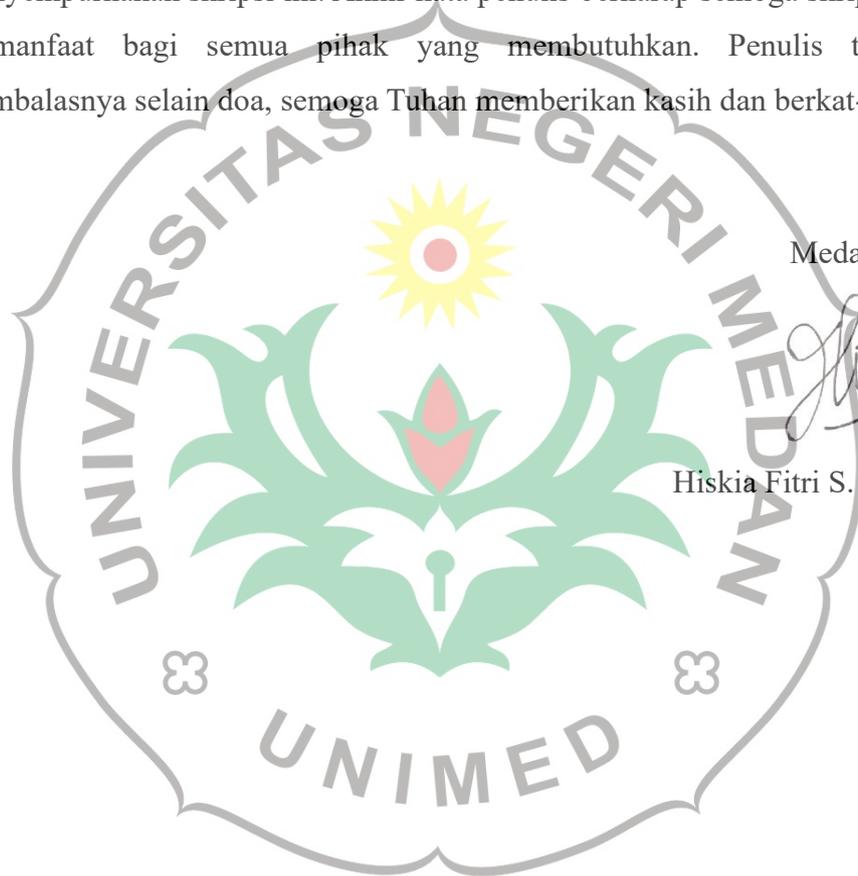
1. Bapak Prof. Dr. Baharuddin, S.T., M.Pd., selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Dr. Ir. Haikal Rahman, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
3. Ibu Dr. T. Teviana, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Aprinawati SE., MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
5. Bapak Dr. Haryadi, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan sekaligus Dosen Penguji pertama penulis.
6. Bapak Drs. Ahmad Hidayat, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah bermurah hati memberikan waktu, ilmu pengetahuan,

bimbingan, saran dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini, dan tidak pernah lelah dalam memberikan perbaikan terhadap isi skripsi sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

7. Bapak Miftah El Fikri, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji kedua penulis yang telah banyak memberikan bimbingan serta saran dalam penulisan skripsi ini.
8. Ibu Agnes Silitonga, M.Kom. selaku Dosen Penguji ketiga penulis yang telah banyak memberikan bimbingan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama perkuliahan penulis berlangsung.
10. Samuel P Hutahaean yang selalu menemani dan memberikan bantuan serta dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Indah Putri dan Nadya Gultom, terimakasih sudah menjadi teman terbaik saya yang selalu memberikan dukungan serta doa, sukses untuk kita semua dimana pun kalian berada.
12. Erika Sembiring, Wira Prayoga, Fadly Azhar, Reyvanza Adliva selaku teman penulis, terimakasih sudah menjadi teman yang baik dan selalu mendukung saya selama kuliah.
13. Teman-teman seperjuangan kelas Bisnis Digital A 2020, terima kasih untuk waktu kurang lebih 4 tahun ini, semoga sukses untuk kita semua.
14. Lagu dari Hindia, Nadin Amizah, Sal Priadi, Fourtwnty, Kunto Aji, Bernadya, Raissa Anggiani, Rony Parulian, yang telah menciptakan lagu-lagu indah dan sangat memotivasi penulis.
15. Kepada semua pihak yang memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
16. Terakhir, terimakasih kepada diri sendiri yang telah berhasil menjadi pribadi tidak mudah menyerah. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan, tetap berkomitmen untuk memulai dan menyelesaikan semua tanggung jawab di masa studi ini dengan penuh sukacita.

Penulis sadar bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Penulis tidak dapat membalasnya selain doa, semoga Tuhan memberikan kasih dan berkat-Nya.

Medan, Juli 2024



*Hiskia*  
Hiskia Fitri S. Rumahorbo

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY