KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Azza Wa Jalla atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul *"***Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Satisfaction* Terhadap *E-Loyalty* Aplikasi OVO Pada Kalangan Generasi Z (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Seni Kuliner Politeknik Pariwisata Medan Basic dan Middle)".** Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam, beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis Digital pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan. Selain sebagai pemenuhan syarat akademik, penulis berharap karya ini juga dapat memperluas wawasan serta memberikan kontribusi ilmu pengetahuan, khususnya bagi Mahasiswa/i Jurusan Manajemen.

Dengan penuh rasa hormat dan cinta, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada Mamaku tersayang dan Papaku tercinta atas segala bentuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan, kepercayaan, dan doa yang senantiasa dipanjatkan di setiap sujud, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Semoga Allah membalas segala kebaikan dan pengorbanan mereka dengan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Baharuddin, ST., M.Pd. Selaku Rektor Universitas Negeri Medan
2. Bapak Dr. Ir Haikal Rahman, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan.
3. Ibu Dr. T.Teviana, SE.,M.Si. Selaku Dekan Wakil Dekan Bidang Akademik fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan

4. Ibu Aprinawati, SE., MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan sekaligus sebagai penguji kedua skripsi saya.
5. Bapak Dr. Haryadi, S.Kom., M.Kom Selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan,
6. Bapak Miftah El Fikri, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi, serta dukungan kepada Penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran, perhatian, dan saran-saran yang diberikan sangat membantu Penulis dalam mengatasi berbagai kendala selama proses penelitian dan penyusunan skripsi sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik hingga tahap akhir.
7. Bapak Dr. Haryadi, S.Kom., M.Kom. Selaku dosen pembimbing akademik Sekaligus dosen penguji pertama yang telah mengarahkan perjalanan akademik saya dan memberikan dukungan selama perkuliahan dan memberikan ilmu dan saran dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Khafi Puddin S.E., M.Si, Selaku dosen Penguji kedua penulis yang telah memberikan ilmu serta saran dalam penulisan skripsi ini.
9. Drs Ahmad Hidayat, M.Si, Selaku dosen Penguji ketiga penulis yang telah memberikan ilmu serta saran dalam penulisan skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama perkuliahan penulis berlangsung.
11. Kepada uwak yang sudah saya anggap seperti ayah sendiri, yaitu Alm Chairian Hasrizal, yang semasa hidupnya senantiasa memberikan perhatian, dukungan, serta harapan terbaik bagi keberhasilan dan masa depan saya. Meskipun beliau telah tiada, doa, nasihat, dan ketulusan yang pernah beliau berikan tetap menjadi sumber motivasi dan semangat bagi saya untuk terus berjuang dan menyelesaikan pendidikan ini. Semoga segala kebaikan dan kasih sayang yang telah beliau berikan menjadi amal ibadah, serta beliau mendapatkan tempat terbaik di sisi Tuhan Yang Maha Esa.

- Temen-teman Seperjuangan kelas Bisnis Digital B 2022, terima kasih atas kebersamaan, keceriaan, dukungan, serta berbagai pengalaman berharga yang telah kita lalui bersama selama kurang lebih empat tahun perkuliahan. Kehadiran kalian telah memberikan banyak kenangan indah, semangat, dan motivasi dalam menjalani setiap proses akademik. Semoga tali silaturahmi yang telah terjalin tetap terjaga dengan baik, serta semoga kita semua diberikan kesuksesan dalam meraih cita-cita, karier, dan kehidupan yang lebih baik di masa depan.

12. Azizah Heriyani Erizal, ya! Saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan sampai dititik ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan diriku sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah jadi manusaia yang mau berusaha dan tidak lebih untuk mencoba. *God thank for being me independent women, i know there are more great ones but i'm proud of this achievemen*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan, namun demikian penulis mengharapkan skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak terkait.

Medan, Agustus 2026

Penulis,



Azizah Heriyani Erizal