KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan kasih-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan benar, adapun judul skripsi ini tentang "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ojek *Online* Maxim (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Bisnis Digital 2022–2025)".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat agar memperoleh gelar sarjana Bisnis Digital di Universitas Negeri Medan. Dalam Penulisan skripsi ini penulis banyak menerima saran, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, doa, dan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Adapun pihak-pihak tersebut adalah:

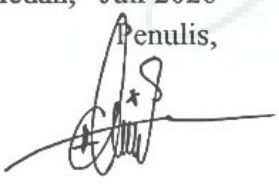
1. Bapak Prof. Dr. Baharuddin, S.T., M.Pd., selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Dr. Haikal Rahman, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembanding pertama yang telah banyak memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dr. T. Teviana, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Akmal Huda Nasution, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan II Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan.
5. Bapak Dr. Dionisius Sihombing, M.Si., Selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan dan juga seperti bapak sendiri, penulis ucapkan terima kasih banyak untuk selalu memberikan dukungan dan arahan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini serta selalu menjadi sumber motivasi selama perkuliahaan.
6. Ibu Aprinawati, S.E, M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti program pendidikan Sarjana.

7. Bapak Rangga Restu Prayogo, S.A.B., M.Si. selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan yang telah memberikan kesempatan dan Fasilitas untuk mengikuti program pendidikan Sarjana.
8. Bapak Dr. Haryadi, S.Kom., M.Kom. selaku ketua Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan sekaligus Dosen Pembanding kedua yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan dukungan yang luar biasa selama menempuh studi Bisnis Digital.
9. Bapak Dr. Zulkarnain Siregar, S.T., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak kemudahan, arahan, dan bimbingan berharga. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesabaran, waktu, dan ilmu yang Bapak curahkan dari awal hingga skripsi ini selesai dengan baik. Semoga dedikasi dan kebaikan Bapak mendapat balasan melimpah.
10. Bapak Wisnu Rayhan Adhitya, S.A.B., M.Si., selaku dosen terbaik selama masa perkuliahan. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga atas segala dedikasi, ilmu, dan bimbingan yang telah diberikan. Terima kasih telah berperan tidak hanya sebagai dosen dan pembimbing yang sabar, tetapi juga sebagai sosok abang serta motivator yang selalu membakar semangat penulis untuk menyelesaikan studi ini. Segala jasa, kebaikan, dan nasihat Bapak akan selalu penulis ingat dan tidak akan pernah terlupakan.
11. Bapak Agus selaku asisten wakil dekan III penulis mengucapkan terima kasih banyak untuk setiap bantuan selama masa perkuliahan sampai dengan penulisan skripsi ini selasai.
12. Terimakasih kepada seluruh bapak dan ibu dosen yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah memberikan ilmu selama perkulihan kepada penulis.
13. Terima kasih untuk Mamah dan Papah saya yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberikan yang terbaik buat saya dari awal kuliah sampai akhirnya bisa selesai di tahap ini. Terima kasih sudah selalu percaya, memberi nasihat, dan menjadi sistem pendukung terbaik saya selama ini. Suksesnya skripsi ini tidak lepas dari peran besar kalian berdua.

14. Teruntuk kakak dan adikku tercinta, terima kasih banyak ya udah selalu jadi support system terbaik, tempat cerita, dan selalu bikin suasana rumah rame pas lagi pusing-pusingnya ngerjain skripsi. Terima kasih sudah selalu ada.
15. Keluarga besar ku, terima kasih atas doa, dukungan, dan perhatian yang senantiasa menyertai setiap langkah perjalanan akademik penulis. Semoga keberhasilan ini dapat membawa kebahagiaan dan kebanggaan bagi keluarga besar kita semua.
16. Buat Iwin Pipit, manusia terfavorit bumi dan langit tempat penulis melabuhkan seluruh rasa lelah. Makasih banyak ya udah bersedia menjadi tameng terdepan di saat penulis dihantam badai revisi dan stres tingkat dewa. Makasih udah selalu sabar menghadapi mood swing aku yang melebihi naik-turunnya saham dunia, selalu sedia dengerin rabaan teori yang gak jelas, dan gak pernah absen ngasih pelukan semangat. Skripsi ini selesai bukan cuma karena ketikan jemari penulis, tapi karena ada doa dan cinta tulusmu yang mengalir di setiap lembarnya. Thank you for always being by my side. Love you sm.
17. Untuk teman-teman Satwa Liar ku, terima kasih atas segala kegilaan, tawa, dan solidaritas tanpa batas yang selalu kalian bawa di hari-hari perkuliahan penulis. Terima kasih sudah menjadi tempat pelampiasan stres ngerjain skripsi, kelompok belajar yang penuh drama, sekaligus sahabat terbaik yang selalu saling merangkul dalam kondisi apa pun. Kuliah terasa jauh lebih seru dan berwarna karena ada kalian di dalamnya.
18. Seluruh rekan-rekan mahasiswa seangkatan dan teman kuliah lainnya. Terima kasih atas kontribusi, persahabatan, dan kenangan berharga yang telah tercipta selama penulis menempuh studi di kampus ini.

Medan, Juli 2026

Penulis,



Debi Ester Claudia Siregar