KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul dari skripsi ini adalah "**Pengaruh *E-service quality* terhadap Loyalitas Pelanggan dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pengguna Disney+ Hotstar di Kota Medan)**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Bisnis Digital (S-1) pada program studi Bisnis Digital Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan.

Selama penyelesaian skripsi ini, penulis banyak memperoleh masukan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih banyak 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 dan Bisnis Universitas Negeri Medan
3. Ibu Dr. T. Teviana, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Aprinawati S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan.
5. Bapak Dr. Haryadi, S.Kom. M.Kom., selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan, Dosen Pembimbing Akademik dan selaku dosen Penguji kedua saya yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing akademik dan memberikan arahan kepada penulis mengenai perkuliahan.
6. Bapak Miftah El Fikri, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang senantiasa selalu meluangkan waktu di tengah kesibukannya, sehingga penulis merasa terbantu selama proses bimbingan. Bapak juga memberikan keleluasaan kepada mahasiswanya untuk berproses secara mandiri tanpa

mengurangi ketulusan dalam membimbing. Curahan waktu, ilmu, saran, dan motivasi yang Bapak berikan menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Bapak Drs. Ahmad Hidayat, M.Si. selaku Dosen Penguji pertama penulis yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat, motivasi serta saran dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Dr. Salman Munthe, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Penguji ketiga penulis yang telah memberikan ilmu, nasihat serta bimbingannya 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. Teristimewa kepada Ayah saya, Sunggul Manurung yang Memberikan doa, saran, motivasi atas setiap langkah hidup penulis. Yang mengajarkan untuk mandiri dan tidak manja dikehidupan ini. Terima kasih untuk semua perjuangannya.
11. Terima kasih kepada Abang ipar dan Kaka saya, Mohd. Razi dan Ira Aisyah yang menjadi sponsor utama dalam Perkuliahan dan Kehidupan saya di Medan, Saya berada di titik ini atas bantuan mereka. Terimakasih atas segala yang telah diberikan kepada saya.
12. Terima kasih kepada, Abang ipar dan kaka saya, Sukri sinaga dan Ros Manurung yang selalu menanyakan proses perkuliahan saya dan memberikan banyak doa dan nasihat. Kepada abang saya, Candra Manurung yang cuek tapi tetap peduli terhadap kehidupan saya di Medan. Kepada kaka saya Maya Manurung yang banyak mensupport fasilitas saya pada perkuliahan ini. Dan kepada adik saya Nadya manurung yang telah mendukung saya walau sering bertengkar. Untuk segala hal yang baik buat saya, Saya ucapkan banyak terimakasih.
13. Terkhusus kepada tiga keponakan saya, Irsyad, Trisha, dan Ade bayi terimakash selalu memberikan kebahagiaan kepada saya, dan menghibur saya di tengah pengerjaan skripsi ini.

14. Teman-teman saya dari grup Magnificient yang telah berbagi keseharian dengan saya dan sama-sama berjuang untuk menuntaskan skripsi bersama, terimakasih semua.
15. Kepada Gloria Wiryajaya yang telah banyak memberikan dukungan kepada penulis selama ini, khususnya dalam pengerjaan skripsi, pengurusan dokumen serta selama perkuliahan di Unimed ini.
16. Terakhir, untuk diri saya sendiri, yang sudah melawan rasa malas dan melewati semua proses perkuliahan ini, yang selalu semangat walapun ada hambatan dan ujian pada penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari Skripsi ini masih jauh dari 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 dan menjadi masukan bagi pihak yang membutuhkan.

Medan, Juli 2026

Penulis



Jhonson Samuel Manurung