

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan”**.

Penulisan skripsi ini diselesaikan sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Skripsi ini diharapkan dapat memperluas, menambah wawasan dan menambah pengetahuan pembaca, khususnya mahasiswa Jurusan Manajemen.

Selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini, tentu saja tidak luput dari berbagai kendala. Namun berkat kasih karunia-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis juga sadar bahwa skripsi ini dapat selesai karena banyak pihak yang telah membantu, mendukung, mengarahkan, memotivasi dan mendoakan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsul Gultom, S.KM., M.Kes. Selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Prof. Indra Maipita, M.Si. Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
3. Bapak Dr. Eko Wahyu Nugrahadhi, M.Si, selaku pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

4. Ibu Aprinawati, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan
5. Ibu Hilma Harmen, MBA, selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Bapak Hendra Saputra, SE, M.Si, selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan
7. Ibu Nurul wardani lubis, SE, MSi, selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan banyak arahan, saran dan juga semangat kepada penulis selama pengerjaan skripsi ini.
8. Ibu Dr. T. Teviana, SE, M.Si, dosen pembanding I skripsi yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat selesai.
9. Bapak Dr. Saidun Hutasuhut, MS.i sebagai dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembanding kedua yang telah memberikan arahan dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.
10. Bapak Armin Ramansyah Nasution, SE, MS.i sebagai dosen pembanding ketiga yang telah memberikan arahan dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.
11. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Administrasi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan
12. Teristimewa untuk kedua orangtua saya, ayahanda Jasardin Saragih dan ibunda Tiurma Damanik, S.Pak. Yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan secara materi dan juga secara psikologis. Terimakasih juga Kepada Kakak- kakak tercinta Rany Jelita Saragih, S.Pd. beserta abang

kaha Sardodi Damanik,SH., kak Dena Rafika, SP., kak Ely Kristian Saragih, S.A.P., kak Annie Royani Saragih dan adik kesayangan Jan Devit Dohardo Saragih dan dua keponakan lucu Jay and Jio, terimakasih telah menjadi telinga yang selalu mendengarkan, Terimakasih untuk doa, semangat dan motivasi yang selalu diberikan serta terimakasih sudah selalu mengingatkan untuk tetap bersyukur, bahagia, sabar dan tidak tergesa untuk apapun itu.

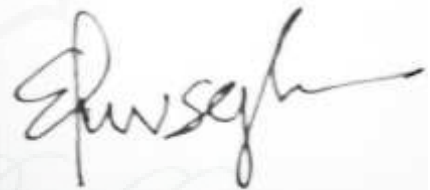
13. Untuk manusia-manusia random kesayangan ku Cantika, Lani, Sherin, Sinta, Mbak ceisar, terimakasih untuk setiap dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih telah menjadi teman bertumbuh yang menyenangkan.
14. Terimakasih juga untuk manusia random lainnya terkhusus destam, andriani (my room mate), rossi dan binsar beserta semua teman-teman MNJ A yang gak pernah absen ke sempro dan sidang temen nya, terimakasih telah ikut serta dalam runtunan proses yang penulis hadapi.
15. Untuk teman SMA yang baik hati, Netty, apri dan jessi terimakasih telah mendukung penulis melalui perkataan dan doa-doa nya.
16. Seluruh Mahasiswa Manajemen stambuk 2018-2021 yang telah bersedia mengisi kuisisioner penelitian penulis sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
17. Anak-anak Manajemen A 2018 terimakasih telah menjadi teman bertumbuh dan berdiskusi selama perkuliahan.
18. Terimakasih untuk Brian Kang si anak rajin, pintar dan ambisius yang sangat memotivasi penulis untuk segera lulus menjadi sarjana sama seperti nya.

19. Dan terimakasih untuk diri saya sendiri, Eny akhirnya kita sampai pada tahap ini, siapa sangka runtutan peristiwa telah kita lewati dengan baik, walaupun masih banyak yang tidak kita pahami di hidup dan dunia ini, aku harap kita juga akan tetap mau belajar dan mampu melewati tantangan baru kedepanya.

Terimakasih juga kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu, semoga Tuhan senantiasa memberkati.

Penulis telah berusaha sebaik mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dan penulis menyadari masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki lagi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, Januari 2023  
Penulis



Eny Setiadi Saragih  
NIM. 7181210008