**KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus atas segala kasih karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee di Wilayah Jakarta”** yang harus diselesaikan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak memberikan kontribusi kepada peneliti baik berupa penjelasan, pengarahan, serta motivasi dan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis pada saat penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, khususnya kepada:

1. Ibu Lily Harjati, Ir., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan semangat kepada peneliti dari semester pertama hingga akhir dengan sabar sehingga peneliti dapat menyelesaikan mata kuliah yang diikuti dengan baik.
3. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar.
4. Keluarga peneliti yaitu Mama, Papa, dan segenap keluarga saya yang senantiasa mendoakan, mendukung, dan memotivasi, selama penyusunan penelitian ini.
5. Para staff dalam perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu penulis dalam mencari buku-buku serta sumber-sumber yang penulis butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Teman-teman terdekat peneliti yaitu terutama Felicia Herwanto, Meyske Sari, Nadya Santoso, Erencia, dan Yogi William yang bersedia membantu dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh teman dan rekan peneliti diluar kampus yang juga turur memberi dukungan, bantuan, dan motivasi kepada peneli dalam proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu peneliti memohon maaf atas kekurangan dan keterbatasan yang terdapat dalam skripsi ini. Peneliti sangat terbuka dan menghargai setiap kritik dan saran yang membangun.

Akhir kata, peneliti berharap apa yang telah peneliti paparkan dalam skripsi ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang memerlukannya.

Jakarta, Agustus 2018

Natasya Dilla Priscilla