

## KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan terima kasih kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya yang melimpah sehingga penulis dapat melakukan penelitian dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan di *e-commerce x*, Jakarta.

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Bisnis Perhotelan. Fakultas Tourismpreneur Universitas Agung Podomoro.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membimbing, baik dalam bentuk motivasi dan bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir ini, antara lain kepada yang terhormat:

1. Ibu Dea Prasetyawati sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Asep Syaiful sebagai dosen yang telah memberikan waktu untuk mengarahkan pengolahan data kuisisioner dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Orang tua penulis yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara material dan nonmaterial.
4. Sahabat-sahabat penulis, Rilantias, Putri Indah Asri dan Muhammad Fathur Hadyan yang turut membantu meluangkan waktu untuk menyebarkan kuisisioner penulis dan menuangkan idenya dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Para responden kuisisioner yang telah bersedia menjadi narasumber yang bersedia untuk mengungkapkan untuk melengkapi penelitian ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua untuk menambah referensi.

Jakarta, 21 Januari 2020



Nilufur Barnett