**KATA PENGANTAR**



Artinya: “Hai orang-orang yang beriman,sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih? (10) Yaitukamu beriman kepada Allah dan Rasulnya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu.Itulah yang lebih baik bagimu,jika kamu mengetahui (11.)”(QS.Ash-Shaff : 10-11)

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, sserta dengan limpahan rahmat, karunia dan juga ridho-Nya, penulis dapat menyelasaikan proposal dalam waktu yang telah ditentukan. Proposal yang ditulis berjudul

**“Pengaruh *Fulfillment Quality* dan *Privacy Quality* Terhadap Kepuasan**

Pelanggan *E-commerce* Lazada di Harjosari II Medan Amplas.”

Dengan adanya proposal ini, peneliti berharap semoga dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan. Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang terlibat dan telah memberikan masukan sehingga proposal ini bisa selesai. Oleh karena itu, pada bagian ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. KRT. Hardi Mulyono K.Surbakti selaku Rektor Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menambah ilmu pengetahuan di lembaga yang bapak pimpin.
2. Ibu Dr. Anggia Sari Lubis SE. M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada penulis selama penyelesaian proposal ini.
3. Bapak Toni Hidayat SE. M.Si, sebagai Kepala Program Studi Manajemen.
4. Bapak Dr. Indra Utama, SE., M.Si, sebagai Pembimbing yang telah tulus ikhlas bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis hingga bisa menyelesaikan proposal ini.
5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan, yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelsaikan proposal ini.
6. Seluruh responden yang telah banyak membantu penullis dalam menyelesaikan proposal ini.
7. Ayahanda Rudi Siswono, ibunda Aswati dan juga abang saya Dhiwa Arie Pratama yang selalu memberikan dukungan selama hidup saya juga selama pengerjaan proposal ini berlangsung.
8. Sahabat-sahabat yang telah menemani saya dalam keadaan apapun Tsabitha, Citra Dwi Fahrezi, Nita Zahara.
9. Teman-teman OG saya, Dinda, Isan, Jasmine, Rini, Naya dan Fian yang selalu setia menghibur jika saya merasa kelelahan.
10. Seluruh teman saya yang tergabung di dalam Manajemen C angkatan 2018 yang telah menghabiskan waktu bersama hingga saat ini.

Penulis masih perlu pengembangan dan kajian lebih lanjut, maka dari itu,segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan sangat diterima demi penyempurnaan proposal ini, semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi orang yang membutuhkan.

Medan, Mei 2022

**Febi Diti Dwirizki**

**183114189**