

## KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kebaikannya dalam memberikan kesehatan dan kenikmatan yang diberikan oleh-Nya sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Customer Experience Management* Dalam Meningkatkan *Customer Loyalty* pada nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di Indonesia”. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Universitas Telkom Bandung.

Selama proses penelitian, penulis telah mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Pak Osa Omar Sharif S.Si., MSM, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, serta memberi arahan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Tri Widarmanti, S.Mb., MM. dan Ibu Dr. Nurvita Trianasari, S.Si., M.Stat sebagai dosen penguji yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan kritik dan saran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. sebagai kaprodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Telkom.
4. Pak Dr. Ir. Achmad Manshur Ali Suyanto, M.B.A., D.B.A. sebagai Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan mengayomi penulis selama masa perkuliahan di Universitas Telkom Bandung berlangsung.
5. Kedua Orang Tua penulis yang terkasih Bapak Made Suartawan dan Ibu Ni Ketut Seriwindari serta kakak kandung penulis yaitu Gede Swarwenda Brahmantya yang senantiasa memberikan doa dan dukungan penuh kepada penulis. Tidak lupa kepada seluruh keluarga besar penulis yang sudah selalu memberikan doa serta dukungan selama ini.
6. Sahabat penulis yang selalu peduli,, mendukung, dan menjadi 911 penulis Ni Made Surya Bhuana Kusumaningrum, I Komang Arya Sindura Budiutama, I Komang Dirta Yasa, dan Gede Natha Wijaya Kusuma.
7. Sahabat penulis yang ada di Grup Gacor, dan Grup Danke Family yang selalu menemani dan memberikan dukungan kepada penulis.

8. Teman-teman di kelas MB-43-01 yang menemani penulis dari awal masa perkuliahan sampai akhir masa perkuliahan ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian makalah ini yang tidak dapat disebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada makalah ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 20 Juni 2023  
Yang membuat pernyataan,



Made Pradnya Vidaswari.  
1401194044