

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan berkat rahmat dan karunia-Nya, tidak lupa shalawat dan salam penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para keluarganya dan para sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Samsung *Service Center* Cimahi)”**.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bimbingan, kritik, saran, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Mama dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, do’a dan juga kasih sayang yang tiada hentinya ketika penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Nadya Novandriani Karina Moeliono, S.Sos., M.A.B. selaku dosen pembimbing, yang telah membantu dan memberikan bimbingan, pengarahan, pengetahuan, nasihat, dan waktunya didalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Aditya Wardhana, S.E., M.Si., MM selaku dosen penguji satu dan bapak Imanuddin Hasbi ST., MM selaku dosen penguji dua yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.
4. Teman-teman yang berjuang bersama serta selalu memberikan dukungan dan masukan ketika penulis sedang kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Samsung *service center* Cimahi yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian, dan juga para pegawai yang dengan senang hati memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
7. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, Januari 2017

Selbiyatin Nisa