

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan nikmat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *USER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *USER SATISFACTION* PADA OPERATOR SELULER GSM DI INDONESIA”**. Tak lupa shalawat serta salam penulis limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya, dan umatnya hingga akhir zaman. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi MBTI Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Indira Rachmawati, S.T., M.S.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing, memberikan arahan dan motivasi, serta mencurahkan tenaga dan pikirannya untuk penulis
2. Dosen penguji sidang skripsi yang telah memberikan waktu, kesempatan, dan saran yang bermanfaat untuk perbaikan skripsi ini.
3. Bapak Anthon Rustono, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah menjadi tempat mengadu, meminta saran, masukan, arahan dan informasi akademis selama penulis berkuliah di jurusan MBTI Universitas Telkom.
4. Ibu Desfina, Bapak Nurikmas dan Adik Abdul Ghani Muzakki selaku keluarga terdekat yang sangat penulis cintai, yang senantiasa mendo'akan, memberi semangat, motivasi, dan dukungan baik moril maupun materil.
5. Kerabat-kerabat terdekat, rekan-rekan teman-teman kelas MBTI-G 2013, dan semua kenalan penulis di prodi MBTI yang telah memberikan dorongan, semangat, masukan dan bantuan baik moril maupun materil.

6. Semua pihak yang telah memberikan segala bentuk bantuan terhadap penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya.

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

BANDUNG, JULI 2017

Rifa Melina

1201130266