

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER RETENSION* (STUDI KASUS PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG DI UNIVERSITAS TELKOM)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) pada fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Telkom.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa pengarahan, dukungan dan doa. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. ALLAH SWT karena tanpa izin-Nya saya tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dan dilancarkan dalam menyelesaikannya.
2. Kepada Ayah dan Ibu, dan seluruh keluarga besar yang selalu mendukung, memberikan doa, kasih sayang, perhatian, semangat dan motivasi kepada penulis.
3. Bapak Dr. Teguh Widodo S.E., S.T., M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, arahan, bimbingan, dukungan, serta ilmu kepada penulis selama penelitian ini berlangsung.
4. Ibu Elvira Azis, S.E., M.T. Selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi, arahan dan informasi akademis selama penulis melaksanakan studi di Universitas Telkom.
5. Terima kasih kepada Fitri Soraya yang selalu ada setiap saat serta tidak pernah lelah memberikan dukungan, semangat dan menghibur penulis selama ini.
6. Teman-teman saya, Farhan Hakim Rosidin, Nanda Diocta Prabowo, Muhammad Adiansyah, dan Alviyan Bitsmar yang selalu membantu dan memotivasi penulis selama ini.

7. Serta kepada seluruh pihak yang telah membantu, memberikan dukungan dan semangat selama penulis melakukan penelitian ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dalam penyajiannya. Untuk itu, mohon maaf apabila ada kesalahan dalam skripsi ini. Penulis menerima kritik dan saran agar lebih baik lagi kedepannya. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi semua pihak.

Bandung, 20 Maret 2018



Firlie Abrar Yudhanta

1401140435