KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas karunia-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH *MOBILE APP SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN INTERVENING VARIABEL *CUSTOMER SATISFACTION* (STUDI KASUS PADA APLIKASI *SMARTPHONE* LAYANAN MUSIK *STREAMING SPOTIFY*)”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan S-1 program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti banyak mendapatkan masukan, dorongan, kritik, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dodie Tricahyono, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
2. Ibu Dr. Ir. Nora Amelda Rizal M.M., M.SAE selaku Ka.Prodi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
3. Bapak Dr. Teguh Widodo, S.E, S.T, M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan, bimbingan, kritik, serta ilmu kepada peneliti selama penelitian berlangsung.
4. Bapak REFI RIFALDI, S.T., MBA. Selaku dosen wali penulis yang telah memberikan dukungan, arahan, dan motivasi dari awal mula penulis memasuki perkuliahan hingga saat ini
5. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan juga telah memberikan waktunya untuk membimbing, memberikan kritik, saran, dan motivasi yang membangun kepada peneliti.
6. Ayahanda Drs H Lansala, Almarhumah Ibunda Siti Nurlela Sipala, Kakanda Dwi Wahyuni dan Tri Rano Mohammad Saleh selaku pihak keluarga yang

peneliti cintai, yang selama ini selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat, serta dukungan kepada peneliti.

7. Kerabat-kerabat penulis dari Wardul, HIPMAS SULTRA, KBMS dan Saudara Ahmad serta Saudara Faizal yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi kepada penulis, juga telah menjadi teman dalam melakukan berbagai kegiatan yang positif.
8. Berbagai pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir atau skripsi yang peneliti buat masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti meminta kritik serta saran yang membangun agar dapat peneliti perbaiki dan tidak terulang kembali dikemudian hari. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta informasi sebagai bahan ajar pembaca dikemudian hari serta dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang.

Bandung, 30 Agustus 2018

Mohammad Ihsanulhaq
1401140277