

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, dan serta karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengujian Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Retail Service Quality Terhadap Customer Loyalty Pada Perusahaan Ritel Furniture” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Komunikasi dan Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Telkom.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, serta saran dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Trisha Gilang Saraswati S.E., M.S.M selaku Dosen Pembimbing skripsi yang banyak sekali membantu lancarnya penulis dalam penelitian ini. Terima kasih telah memberikan banyak masukan ilmu-ilmu baru, meluangkan waktu dalam membimbing penulis, serta selalu *fast-respon* kepada anak pembimbingnya.
2. Bapak Syahputra S.Sos., M.Sc., MBA selaku Dosen Wali sekaligus Kepala Prodi Jurusan Administrasi Bisnis Telkom University yang telah memberi motivasi kepada penulis selama proses penelitian.
3. Seluruh dosen pengajar program studi S1 Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman, serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Telkom University.
4. Keluarga dirumah Ayah Bangun Wahyu Cahyono, Ibu Tumirah, dan Adik Ratna Prametya Daminah yang telah mendukung dalam segala aspek baik lahiriyah dan batiniyah. Serta segala kelancaran dalam penelitian ini turut serta kuatnya ijabah doa dari orang tua.
5. Sahabat penulis dari Banten Elga, Netha, Syifa, Pitha, dan Diantami yang tak pernah ada bosannya untuk selalu mau direpotkan oleh penulis dalam membantu lancarnya penelitian ini. Terima kasih juga selalu ada disisi penulis

baik dalam keadaan suka dan duka serta selalu memberi keceriaan dikala penulis merasa lelah mengerjakan penelitian ini.

6. Teman yang sudah seperti keluarga Wiwin dan Razin yang saling bertukar semangat untuk lulus 3,5 tahun bersama.
7. Teman sekelas AB-39-06 khususnya sahabat penulis Audrey, Elly, Nikita, Nimah, Raphaela, Dinu, Nadiah, Gema, Tegar, dan Dimas yang selalu memberi semangat penulis dalam mengerjakan penelitian ini
8. Teman-teman seperjuangan mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis FKB 2015 yang sama-sama berjuang dari awal menjadi mahasiswa baru hingga akhir semester perkuliahan yang saling bertukar informasi dan ilmu yang bermanfaat.
9. Dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan nama-namanya disini yang turut serta membantu penulis dalam segala aspek baik support maupun bantuan dalam penelitian ini, terimakasih banyak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Penulis