

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT MELALUI CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP REPEAT PURCHASE PADA COFFEE SHOP STARBUCKS DI KOTA BANDUNG**”. sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis program studi S1 Administrasi Bisnis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Telkom, khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan dan pelajaran yang telah diberikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Ibu Arlin Ferlina Mochamad Trenggana, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Para dosen selaku dosen penguji pada proposal skripsi yang telah memberikan saran dan membantu penulis untuk memperbaiki isi dari skripsi ini.
3. Ibu Trisha Gilang Saraswati, S.E., M.S.M., selaku dosen wali yang telah membimbing, memberi arahan, serta semangat dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner yang digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini.
5. Universitas Telkom Bandung sebagai tempat untuk mendapatkan ilmu dan wadah untuk mempraktekan teori dan ilmu yang saya dapatkan selama perkuliahan

6. Seluruh staf administasi program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
7. Kepada kedua orang tua tercinta, Umi Dhenok Agustina dan Abi Ali Mustafa, kedua saudari cantikku tersayang Asma Zahrurus dan Rumaisah M, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, dan doa kepada penulis.
8. Kepada teman seperjuangan team superhero kocak, Alif, Nata, Wina, Elsa, Ka Cici, Ka tifal, dan Rio yang telah membantu, memberikan arahan, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada sahabat penulis, Cicik Suciarti, Eriha Lisa, dan Ventiano yang selalu menemani dan memberi dukungan selama menjalankan perkuliahan di Telkom University.
10. Rekan-rekan kelas Administrasi Bisnis ekstensi yang telah memberikan canda dan tawa selama masa perkuliahan.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Alla SWT. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan, maka dengan kerendahan hati penulis berharap semoga segala kekurangan pada penelitian ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya.

Bandung, 17 Desember 2019



Lina Fatimah Lishobrina

1501188424