

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpah Rahmat, Karunia dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Satisfaction*, *Brand Trust* dan *Switching Cost* terhadap *Customer Retention* dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan LIPSTIK MAYBELLINE DI KOTA BANDUNG” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Program Studi S1 Administrasi Bisnis di Universitas Telkom.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Universitas Telkom, khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan dan pelajaran yang telah diberikan selama ini. Tidak lupa penulis juga ucapkan terimakasih kepada orang tua yang telah bersedia membiayai, mendoakan dan memberikan semangat agar penulisan skripsi ini lancar hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih 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 sekaligus dosen wali yang telah membimbing, memberi arahan, semangat, serta berkontribusi besar baik dari segi waktu, pikiran dan perhatiannya serta saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga akhir perkuliahan.
2. Para dosen selaku dosen penguji pada proposal skripsi yang telah memberikan saran dan membantu penulis untuk memperbaiki isi dari skripsi ini.
3. Seluruh reponden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini.
4. Seluruh staf administrasi program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administratif selama mengikuti program pendidikan hingga akhir perkuliahan ini.
5. Kepada teman seperjuangan Ilham, Ibra, Evan, Ernes, Cindy, Felix, Aji, Lalu, Fitra, Singgih, Chairil, Thobby yang telah menemani dan memberikan dukungan selama skripsi ini selesai.
6. Kepada sahabat-sahabat penulis, Shendy, Salma, Indri, Riza, Desta yang telah meluangkan waktunya untuk mendampingi, mendengarkan keluh kesah dan memberikan dukungan kepada penulis.

7. 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 mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan, maka dengan kerendahan hati penulis berharap semoga segala kekurangan pada penelitian ini dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya

Bandung, 17 Maret 2020

Anindya Safhira Delaila
NIM: 1501164045