

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu wata'ala karna atas segala berkat, rahmat serta segala kemudahan yang telah diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Warunk Upnormal” yang ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Universitas Telkom.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menerima banyak bantuan, bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Indira Rachmawati, S.T., M.S.M., Ph.D., selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan saran dan kritik selama penyusunan skripsi.
2. Heppy Millanyani S.Sos., M.M., selaku dosen penguji satu.
3. Dr. Andry Alamsyah, S.Si., M.Sc., selaku dosen penguji dua.
4. Damayanti Octavia. S.E., M.M. selaku dosen wali yang selalu memberikan bimbingan kepada penulis selama berkuliah di program studi MBTI, Universitas Telkom.
5. Kedua orang tua, Sunarjo dan Widayanti Hartastuti, adik Raihan Fadhil Muhammad, dan adik M. Emir Aqeel Abulfazl yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh sahabat penulis dari anggota “NELI”: Citra Anggunawati Yustikasari, Annisa Meidina, dan Arsadela Farah yang senantiasa menemani dan memberikan dukungan penuh.
7. Teman terdekat penulis M. Yudha Erlangga yang senantiasa sabar, memberikan saran, dukungan, dan motivasi penuh selama proses penyusunan skripsi.

8. Sahabat penulis Hasna Rahagi Sampurno yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan motivasi penuh.
9. Christabella Febrica yang telah memberikan berbagai masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Azka Shafiyya yang telah memberikan kritik, saran, dan dukungan dalam kehidupan penulis dan pada penyelesaian skripsi ini.
11. Teman penulis semasa kuliah yaitu Wianadhira Nur Hasna, Destiana Wulan Amalia, dan Dito Triadi yang telah memberikan banyak saran dan pelajaran hidup semasa kuliah.
12. Seluruh teman-teman MB-40-07 yang telah menjadi penghibur terbaik penulis selama masa perkuliahan di Universitas Telkom.
13. Ir. Dodie Tricahyono, M.M., Ph.D. sebagai dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
14. Dr. Ir. Nora Amelda Rizal, M.SAF., M.M. sebagai Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.
15. Seluruh dosen dan staff pengajar Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.
16. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung selama penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tak lepas dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan kritik yang membangun sebagai bahan perbaikan untuk penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang.