

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas ridha dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Merek Dan *Switching Barrier* Terhadap *Customer retention* Krim Pemutih Merek Wardah”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis program studi S1 Administrasi Bisnis. 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. Ayahanda tercinta Kms. Komaruddin, dan Ibunda Tercinta Sainem, kakak-kakak Nyimas Ellis Afnita Sari, Amrizal dan adik penulis Nyimas Nurkoemala Indah, Kemas Syafrizaldi, keponakan penulis Keysha Azzahra Meca yang selalu berdoa, mendukung, dan menyemangati penulis dalam mengerjakan skripsi.
2. Ibu Retno Setyorini, S.T., M.M.selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusibesar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Wardah yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.
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. Para dosen selaku dosen penguji pada proposal skripsi yang telah memberikan saran dan membantu penulis untuk memperbaiki isi dari skripsi ini.
7. Seluruh staf administasi program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
8. Ibu Marheni Eka Saputri, selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan semangat selama perkuliahan di Universitas Telkom.
9. Seluruh dosen pengajar program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

10. Sahabat-sahabat penulis selama perkuliahan Nugra Bugeara, Sindy Buana Putri, Alya Hifza, M. Alhadi, Maya Sandita Nasution, Rizta Enggar, Azzyra, Ayesha Levina, Reza, Fadhli, Olan, Ary, Anggika, Aal, Vicky, Reinato yang selalu menemani penulis dalam melewati kebahagiaan dan kesulitan yang selalu mendengarkan dan memberikan saran atas curahan hati penulis serta memberikan semangat yang luar biasa kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini hingga dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Ferry Febrian yang selalu memberikan doa, semangat, dan mendengarkan curahan hati penulis ketika merasa lelah
12. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2015 yang telah bekerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
13. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan , semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada mereka semua. Amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur Bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 8 Juni 2020

Nyimas Desy Wulan Sari