

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* Pelaku Bisnis *Online* Dengan *Customer Retention* Sebagai Variabel Intrvening (Studi Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Di Kota Bandung”, sebagai salah satu syarat jenjang pendidikan S-1 Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

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

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

1. Yth Ibu Arlin Ferlina Mochamad Trenggana, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang tidak pernah lelah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih Ibu selalu sabar dan juga atas segala bimbingan dan waktu yang telah diberikan kepada penulis.
2. Yth. Ibu Citra Kusuma Dewi, S.E., M.A.B. Selaku dosen wali penulis yang telah memberikan arahan kepada penulis.
3. Yth. Bapak Arry widodo, S.E., M.M. Selaku dosen penguji satu yang telah memberikan arahan serta saran kepada penulis.
4. Yth. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., M.B.A Selaku dosen penguji dua yang telah memberikan arahan serta saran kepada penulis.
5. Yth. Bapak Dias yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di perusahaan.
6. Kedua orang tua penulis Bapak Adang Samsu Satari dan Ibu Umanah, serta adik saya Normansyah yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis selama proses penulisan tugas akhir. Terima kasih selalu

memberikan semangat bahkan disaat sulit penulis dan atas kasih sayang yang selalu diberikan tanpa henti.

7. Kepada Galih Ismaya yang telah memberikan semangat, bimbingan dan dukungan kepada penulis.
8. Rosalinda, Ria fazria, Mutiara, Diana, Judith, Septi, Nanda, Agri dan Ka Putri selaku patner susah senang mengerjakan skripsi dan seluruh teman yang membantu dalam proses pengerjaan skripsi.
9. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan maupun bantuan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, sturktur 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, 20 Februari 2019

Oktaviana lestari