

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, sebab atas rahmat ridho dan hidayah-Nya, Penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik yang berjudul “Pengaruh *green marketing* dan *service quality* terhadap *loyalitas pelanggan* dengan *customer satisfaction* sebagai variable intervening pada Starbucks kota Surabaya”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis program studi S1 Administrasi Bisnis.

Skripsi ini disusun berkat bantuan dan masukan dari beberapa pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya yang disampaikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi segala kemudahan, kelancaran, kesehatan, dan segala nikmat lainnya yang tidak terhingga selama masa proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orangtua, Khaerul Agus S.Si., MM dan Sri Fitrihningsih RB, S.E. serta saudara penulis, Adhelia Ulfi R, Dwitriani Ulfi R dan Muhammad Romzi Fauzan yang selama ini senantiasa mendukung dan mendoakan segala aktivitas kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Arry Widodo, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, arahan, bimbingan, motivasi, dan pikiran yang sudah banyak membantu penulis dalam penyusunan penelitian skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dr. Putu Nina Madiawati, S.T.,MT.,MM selaku dosen penguji 1 dan Bapak Agus Maulana Hidayat, S.E.,M.SI yang telah memberikan arahan, masukan, kritik dan saran kepada penulis untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Syahputra, Ph.D, selaku dosen wali yang membimbing penulis dalam menjalani masa perkuliahan di Universitas Telkom.
6. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang merupakan bagian dari studi awal di Fakultas Komunikasi Bisnis Universitas Telkom yang menyumbangkan ilmu, wawasan, pemahaman dan pengalaman.
7. Sahabat – sahabat bernama (Adinda Fatiha, Ade Safira, Rania, Ismi Pradina, Nisa Farah, Ismail Iskandar, Adyb, Arsha, Aldiantika, Vivi Suviani) yang mau

bertukar pikiran dan selalu memberi semangat, saran, serta bantuan dalam pengerjaan penyusunan skripsi.

8. Muhammad Nur Fauzan yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam pembuatan sampai dengan penyelesaian skripsi.
9. Teman-teman seperbimbingan yang telah banyak membantu bertukar pikiran dalam penyusunan skripsi.
10. Rekan-rekan Kelas AB-41-07 yang telah bekerjasama hingga akhir perkuliahan saat ini
11. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu, memberikan dukungan, dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan karya ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi teknik penulisan, tata bahasa, maupun persepsi keilmuan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan kedepannya. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis, dan bagi mahasiswa serta institusi lain pada umumnya. Semoga Allah SWT senantiasa membalas budi kepada semua yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, menganugerahkan kepada mereka semua dengan Rahmat dan Berkah-Nya. Demikian yang dapat saya sampaikan dalam kata pengantar ini.

Surabaya, 08 Maret 2021

Dwitriana Ulfi Rizqiningsih  
1501174024