

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *TRUST* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA APLIKASI LINKAJA”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.

Selama penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang mendukung dan membimbing penulis. Kasih sayang yang tulus serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Helni Mutiarsih Jumhur, S.H., selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan, bimbingan, kritik, serta ilmu kepada penulis selama penelitian ini berlangsung.
2. Ibu Dinda Amanda Zuliestiana, SE., M.M selaku dosen penguji I dalam penulisan skripsi ini yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Ibu Gina Goniah S.ST., M.M selaku dosen penguji II dalam penulisan skripsi ini yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini bisa menjadi lebih baik.
4. Bapak Dr. Drs. Palti MT. Sitorus, M.M, selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi, arahan, dan informasi akademis selama penulis melaksanakan studi di Universitas Telkom.
5. Orang tua serta adik-adik yang selalu memberikan dukungan moral dan doa pada peneliti selama mengerjakan penelitian ini.
6. Teman-teman dekat penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menemani dan mendukung penulis dari pertama kali masuk Universitas Telkom hingga sekarang.
7. Teman-teman perkuliahan kelas MB-42-09 yang belajar bersama penulis selama berkuliah di Universitas Telkom.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kesalahandan kekurangan, sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik di masa depan. Demikianlah tugas akhir ini peneliti susun, semoga dapat memberikan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, 13 Desember 2021



M Rizky Dista Pratama
1401180137