

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Brand Trust Dan Service Recovery Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Harmoni Dinamik Indonesia (HDI) di Balikpapan ” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Telkom, khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan dan ilmu yang diberikan selama ini. Tidak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua yang telah mendukung dan membiayai semua kegiatan yang ada di perkuliahan.

Adapun, dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan, baik itu dalam bentuk do’a, semangat, dan materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya sebagai penulis akan mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Farah oktafani SE.,MM. selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran serta perhatiannya untuk terus memberikan bimbingan, masukan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu selaku dosen penguji, baik penguji proposal maupun penguji tugas akhir yang telah memberikan catatan sehingga tugas akhir ini menjadi lebih sempurna.
3. Ibu Devilia Sari, S.T., M.S.M. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, bimbingan, bantuan, dan semangat selama menjadi perkuliahan di Universitas Telkom.
4. Seluruh dosen pengajar program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom.
5. Seluruh staf administrasi program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
6. Ibu Sri Wiyono yang telah memberikan kesempatan untuk meluangkan waktunya dan bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.
7. Seluruh rekan-rekan mahasiswa/i Administrasi Bisnis Angkatan 2018 yang telah bekerjasama dengan baik dan terkhusus seluruh anak kelas AB-42-02 yang telah banyak membantu beradaptasi selama menjalani perkuliahan.

8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan maupun dukungan kepada penulis, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun yang ditujukan 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, 18 April 2022

Nadilla Khoilina Rahmanda