

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARU CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TRZY COFFEE BOGOR”**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat keleulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Banung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Maria Apsari Sugiat, S.E.Ak., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk senantiasa membimbing dan mengarahkan penelitian dari awal hingga proses penyusunan selesai.
2. Ibu Indira Rachmawati, S.T., M.S.M., Ph.D. selaku dosen penguji 1 yang sudah memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Sri Widiyanesti, S.E., M.M., Ph.D. selaku dosen penguji 2 yang sudah memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Muhammad Azhari, S.E., M.A.B selaku dosen wali yang selalu memotivasi dan membimbing dalam masa studi saya.
5. Ibu Cucum Suarni sebagai orang tua yang senantiasa mendukung, memotivasi, membimbing, memberikan do'a dan kasih sayang kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi.
6. Sahabat penulis: Fadhil Taufiq Sudibyo, Nadia Saabira S.M dan Vidya Intan Yesita Dewi S.M yang selalu setia memberikan semangat, do'a, saran, serta bantuan kepada penulis.

Dalam proses pembuatan proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, penulis