

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* Berupa *GoClub Feature* Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Gojek di Kota Bandung”. Dalam penyusunan laporan ini, peneliti menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Walau demikian, peneliti berharap laporan Tugas Akhir ini memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Bisnis Program studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis di Universitas Telkom.

Dalam Menyusun laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan setulus hati peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ayahanda tercinta Bapak Alm. Ahmad Zainuri, Bapak Surahman dan Ibunda tercinta Anisdawati selaku Orang tua serta Adik penulis yaitu Zulfa yang senantiasa mendukung dan mendo’akan segala aktivitas peneliti sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar.
2. Ibu Cut Irna Setiawati, S.A.B., M.M selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Ibu Arlin Ferlina Mochamad Trenggana, S.E., M.M selaku dosen wali penulis yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan semangat selama perkuliahan di Universitas Telkom.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pemahaman serta pengalamannya selama perkuliahan.
5. Seluruh Staf Administrasi Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama perkuliahan.
6. Sahabat-sahabat penulis Jihan, Vany, Manda, Dara, Denis, Nadia, dan Tiara yang telah meluangkan waktu, memberi hiburan, semangat dan motivasi kepada penulis.

7. Seluruh teman-teman AB-42-08, terutama Adzka Ayuna, Widi Meliyati, dan Fadilah Feliani yang telah memberikan semangat, do'a dan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir serta telah bersama-sama berbagi kebahagiaan dan kebersamaan dalam masa perkuliahan ini.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa S1 Administrasi Bisnis Angkatan 2018 yang telah bersama selama kegiatan studi berlangsung.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan, semoga Allah *subhanahu wa ta'ala* melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua. *Aamiin*.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan dimasa mendatang. Peneliti juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Jambi, 28 Juli 2022

Resti
1501184187