

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan pada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Indomaret di DKI Jakarta”. Penyusunan skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis. Di dalam penulisan skripsi ini juga tak terlepas atas bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin memberikan ucapan sebagai rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, kakak dan adik saya yang selalu memberikan dukungan yang sangat berarti.
2. Bapak Arif Kuswanto, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi ini sejak awal hingga selesainya penelitian.
3. Bapak Budi Rustandi Kartawinata, S.E., M.M., selaku dosen wali yang selalu mendampingi serta mengarahkan peneliti selama aktivitas perkuliahan di Universitas Telkom.
4. Seluruh dosen di Program Studi Administrasi bisnis yang bersedia memberi ilmu serta pengetahuannya sehingga sangat berguna bagi kehidupan penulis.
5. Seluruh staff administrasi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kelancaran dan kecakapannya dalam memberi informasi selama menjalani pendidikan di Universitas Telkom.
6. Keluarga Batavia On Telkom 2019 & F31 yang telah menjadi keluarga kedua serta banyak membantu penulis selama menjalani masa perkuliahan di Bandung.
7. Sahabat – sahabat seperjuangan Hestry Humaira, Sarah Marwa dan Sazkia Alifia yang sudah memberi bantuan, semangat, dukungan dan menjadi penghibur semasa perkuliahan berjalan.
8. Sahabat – sahabat galas yang saya sayangi khususnya Bela Puspita Dewi dan Dzannura Syahda dan juga sahabat saya Nadia Isnaini yang telah memberi perhatian serta dukungannya.

9. Teman – teman kelas AB-42-01 yang telah dari awal menemani dan membantu penulis dalam kegiatan pembelajaran dari awal di Universitas Telkom.
10. Seluruh responden penelitian yang sudah meluangkan waktunya mengisi kuisioner sebagai data primer untuk pelengkap data dalam penelitian.
11. Dan semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan dan bantuan kepada penulis selama penyusunan skripsi hingga selesai.

Semoga kebaikan – kebaikan menyertai dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dalam penyusunan skripsi ini penulis sadar terdapat ketidaksempurnaan masih adanya kesalahan serta kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan juga saran yang membangun agar dapat diperbaiki di masa yang akan datang. Besar harapan skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis maupun seluruh pihak yang membaca.

Jakarta, 28 May 2022

Penulis

Alisia Azzahra