

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Recovery* Dan *Perceived Value* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT KAI DAOP II Bandung)”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung.

Selama proses penyusunan skripsi penulis tidak jarang mengalami kendala dan hambatan. Maka proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, saran dan juga kritik dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Allah SWT karena atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dari awal hingga akhir.
2. Bapak Sunarji dan Ibu Titik Wijayanti selaku orang tua penulis yang senantiasa mendoakan dalam diberikannya kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Putu Nina Madiawati, S.T., MT., MM., selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar dalam meluangkan waktu, pikiran dan juga perhatiannya dalam memberikan dukungan, arahan, saran dan juga semangat bagi penulis dalam menyelesaikan bimbingan ini.
4. Seluruh dosen S1 Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya selama penulis menjalani studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
5. Seluruh staff Universitas Telkom dan staff administrasi program studi Administrasi Bisnis atas dukungan informasi dan administrasi selama penulis mengikuti program Pendidikan ini.

6. Milko, Chika, Leci, Riwa dan Riwi yang telah memberikan semangat secara tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Aditya Nur Rahma yang selalu memberikan dukungan dan bantuan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Allisyah, Valencia, Bella, Saradha yang selalu memberikan dukungan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan maupun kesalahan, sehingga penulis berharap kekurangan dan kesalahan tersebut dalam menjadi bahan evaluasi untuk peneliti selanjutnya.

Bandung, 15 Mei 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alivia Trisnanda Wulandari'. The signature is stylized and cursive, with a large initial 'A'.

Alivia Trisnanda Wulandari

NIM: 1501190350