

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Flip.id di Indonesia”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

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

1. Bapak Mochamad Yudha Febrianta, S.T., M.M selaku dosen pembimbing terbaik bagi penulis selama proses penulisan skripsi ini.
2. Dr. Ir. Nora Amelda Rizal, MSAE., MM selaku dosen wali yang sangat baik selama penulis menjalani perkuliahan.
3. Ibu Ratih Hendayani S.T., M.M., Ph.D., selaku Ketua Program Studi S-1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis.
4. Seluruh dosen pengajar program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika yang telah memberikan penulis ilmu, wawasan dan membagikan pengalamannya selama penulis menjalani perkuliahan.
5. Orang tua tercinta, Bapak Kan Kan Sukandar dan Ibu Octavia Melinda yang telah membesarkan, merawat dan selalu mendoakan penulis hingga menyelesaikan skripsi ini, dan Satria Wizaksana Sukandar selaku adik penulis yang telah memberikan semangat bagi penulis.
6. Teman-teman di kelas MB-43-13 yang telah menjadi teman kelas terbaik selama perkuliahan dan seluruh teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
7. Aisyah Munisera yang selalu menemani penulis dan memberikan semangat selama perkuliahan.

Akhir kata, semoga seluruh kebaikan mereka dibalas dengan balasan yang berlebih dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik secara teknik penulisan maupun secara ilmiah. Untuk itu, penulis menerima saran dan kritik membangun untuk perbaikan di masa depan. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, dan orang lain khususnya mahasiswa Universitas Telkom.