

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan karunia-Nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH CRM TERHADAP CUSTOMER LOYALTY YANG DI MODERASI DENGAN CUSTOMER TRUST PADA SEGMENT RMS PT.TELKOM ”**. Tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan S-1 Program Studi MBTI Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, kritik, saran dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Dengan demikian, penulis berterimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Maria Apsari Sugiat, S.E., Ak., M.M. Selaku dosen pembimbing yang membimbing dengan tulus, ikhlas dan kesungguhan memberikan arahan, *support*, serta pengetahuan yang berharga kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ir Nora Amelda Rizal, M.Sc., M.M. Selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan saran, dan masukan kepada penulis.
3. Bapak Ardio Sagita., SE, M.Sc. Selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.
4. Ibu Dr. Maria Apsari Sugiat, S.E., Ak., M.M. Selaku dosen wali yang telah membimbing, memberikan saran, *support*, dan motivasi selama di perkuliahan kepada penulis.
5. Kepada orang tua penulis, papah dan mamah yang senantiasa selalu memberikan doa tiada henti kepada penulis, memberikan kasih sayang, nasihat, motivasi, serta dukungan yang luar biasa, sehingga skripsi ini dapat selesai.
6. Kakak tersayang, Yasa yang senantiasa mendoakan, membantu, dan memberikan saran serta motivasi yang penuh semangat kepada penulis.

7. Teman-teman kelas MB-44-03, terimakasih atas *support* dan semangat yang selalu kalian diberikan kepada penulis.
8. Dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak bisa disepetkan satu per satu. Yang telah memberikan *support*, semangat, dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat-Nya dan memberikan balasan kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi teknik penulisan maupun struktur bahasa. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik konstruktif untuk perbaikan di masa depan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, terutama bagi penulis sendiri dan bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 1 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

Nadila Sandrina Anwar

1401204074