

## KATA PENGANTAR

### KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh *Electronic Customer Relationship Management* terhadap *Customer Satisfaction* yang dimediasi oleh *Customer Experience* pada Perusahaan Telkomsel.” Penulisan terkait dengan skripsi ini bermaksud sebagai salah satu syarat kelulusan pada tingkat pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Penelitian yang dituliskan penulis dapat terlaksana hingga selesai berkat adanya dorongan berupa bimbingan, penyampaian saran dan kritik yang membangun dari beberapa pihak. Dengan demikian izinkan penulis memberikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University.
2. Bapak Deannes Isyuardhana, Ph.D dan Ibu Dr. Farida Titik Kristanti, S.E., M.Si selaku wakil Dekan I dan wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University.
3. Ibu Ratih Hendayani, ST., MM., Ph.D selaku Kepala Prodi Program Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Telkom University.
4. Ibu Dr. Maria Apsari Sugiat, S.E., A.K., M.M. sebagai Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis. Setiap nasehat dan bimbingan dari Ibu mengantarkan penulis dalam menulis lebih baik dan menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
5. Ibu Aldilla Iradianty S.E., M.M sebagai Dosen Wali yang telah membimbing penulis dari awal semester sampai semester akhir dengan cara memberikan masukan dan dukungan selama proses perkuliahan.
6. Bapak Dedi Iskamto, Ph.D dan Ibu Galuh Sudarawerti, S.E., MBA.

selaku penguji I dan II sidang akhir.

7. Kedua orangtua penulis yaitu Papah Ir. Ahmad Riyadi dan Mamah Ir. Nelita Muchtar yang selalu memberikan banyak sekali dukungan dan semangat baik secara materil maupun moral. Selain itu kakak-kakak dari penulis yaitu Urfi Amaliah, S.T dan Azzahra Nabilah, S.Ds yang selalu memberikan semangat kepada penulis
8. Teman-teman dekat penulis yang telah berjuang bersama penulis dalam belajar dari awal perkuliahan sampai akhir. Semoga kalian sukses dan diberikan kelancaran dalam melaksanakan kehidupan kedepannya.
9. Semua pihak yang telah membantu selama proses perkuliahan.

Sebagai penulis saya menyadari masih terdapat beberapa kekurangan dalam penelitian yang menjadikan skripsi ini tidak sempurna. Dengan segenap kerendahan hati yang dimiliki, penulis menyampaikan permohonan maaf sebesar-besarnya dan semoga bentuk ketidaksempurnaan ini dapat menjadi pembelajaran kedepannya bagi peneliti yang ingin meneliti pada bidang yang sama.

Bandung, 7 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Ibrahim Hanif

1401200367