

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya yang telah melimpahkan keberkahan dalam perjalanan penyelesaian tesis ini. Tesis ini berjudul "IDENTIFIKASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *CUSTOMER RETENTION* (STUDI KASUS PERUSAHAAN ABC)" dan disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Penulis ingin menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada beberapa pihak yang telah memberikan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat berarti selama penelitian ini. Terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis, Bapak Iskandar dan Ibu Atik Widaningsih, setrta keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang dalam setiap langkah penelitian.
2. Prof. Indrawati., Ph.D., dosen pembimbing, yang telah dengan penuh dedikasi meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, arahan, serta saran yang sangat berharga dalam penyelesaian Tesis ini.
3. Ibu Dr. Astri Ghina, sebagai dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan arahan sejak awal penelitian hingga saat ini.
4. Ibu Rd.Nurafni Rubiyanti, S.M.B., M.B.A., Ibu Dr. R. Amalina Dewi Kumalasari, S.AB., M.AB., dan Ibu Citra Kusuma Dewi, S.E., M.A.B., PhD. yang senantiasa berbagi sudut pandang untuk menyempurnakan penelitian ini
5. Seluruh Tim Perusahaan ABC, atas kerjasama dan kontribusinya dalam mendukung penelitian ini.
6. Cece, Mas M, dan Egang yang menjadi teman diskusi, bertukar pikiran, dan penenang selama proses pengerjaan penelitian.
7. Sahabat-sahabat terdekat yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan dukungan dan semangat.
8. Adek Tersayang dan Baby, kucing penulis, yang senantiasa menjadi penghibur serta distraksi dikala stress

Semoga Allah SWT memberikan anugerah dan berkat kepada kalian semua. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif. Terima kasih atas semua dukungan dan doa yang diberikan.