

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh *Service recovery* terhadap *Customer loyalty* dengan *Corporate Image* sebagai Mediator pada *Provider* Indihome di Jawa Barat". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan studi pada jenjang pendidikan S1 Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam proses penyusunannya, penulis tidak hanya memperoleh pengetahuan teoritis maupun praktis, tetapi juga banyak mendapatkan pengalaman berharga yang membentuk kedisiplinan serta ketekunan. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan tercapai tanpa bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyanto, S.T., M.Sc. selaku Rektor Universitas Telkom.
2. Ibu Prof. Dr. Farida Titik Kristanti, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
3. Bapak Dr. Akhmad Yunani, S.E., M.T., selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
4. Ibu Raden Nurafni Rubiyanti, Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Dosen penguji 1 dan penguji 2 proposal dan skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Astadi Pangarso, S.T., M.B.A. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, informasi, dan wawasan selama penulis mengikuti studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

7. Seluruh Civitas akademik khususnya dosen dan seluruh staff Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, pengalaman, informasi dan dukungan administrasi selama penulis mengikuti proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
8. Bapak Hotmatua dan Ibu Novi Angraini selaku orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa, dorongan, kepercayaan, dan segala bentuk dukungan, baik moral maupun materi yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini.
9. Shakilla Indah Utami, kakak penulis yang selalu memberikan dukungan, serta kepada Wulan Anggina Ubaon, adik penulis yang ikut memberi semangat selama proses penulisan ini.
10. Zahratul Istiqomah dan Alissa Tsamara, sebagai teman seperjuangan yang setia mendampingi, selalu memberikan semangat, bantuan, informasi, dan motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sukses.
11. Adinda Fazreen, Septiani Dita, dan Zazkia Azizah selaku sahabat seperjuangan yang selalu menemani, memberikan dukungan, bantuan, informasi, serta motivasi kepada penulis dari awal masa studi perkuliahan berlangsung hingga proses penyusunan skripsi.
12. Serafica Dhara selaku kakak tingkat penulis yang senantiasa memberikan dukungan, berbagi segala pengalaman, menyemangati dan memberikan nasihat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung.
13. External Affairs Team Hima Adbis 2023 yang selalu memberikan dukungan, keceriaan, ketenangan, bantuan serta informasi kepada penulis selama masa studi perkuliahan berlangsung.
14. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
15. Serta seluruh pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah mendukung, membantu dan memberikan informasi selama proses pelaksanaan dan penyelesaian skripsi ini.

16. Terakhir, apresiasi terdalam saya berikan untuk diri sendiri, Langgasari Tiara Fadhillah. Terima kasih sudah berjuang melewati semua tantangan dari hari-hari berat sampai momen-momen bahagia, tetap bertahan sampai akhirnya bisa menyelesaikan semua tanggung jawab ini dengan baik. Pencapaian ini adalah bukti dari ketekunan dan komitmen yang patut diapresiasi. *Good job, Yayak! You did it!"*

Semoga segala kebaikan dan kontribusi yang telah diberikan oleh semua pihak memperoleh balasan berlipat ganda berupa Rahmat dan keberkahan dari Allah SWT. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis sepenuhnya menyadari adanya berbagai keterbatasan, baik dalam aspek sistematika penulisan, metodologi penyajian, maupun ketepatan penggunaan bahasa. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati membuka diri untuk menerima segala bentuk kritik konstruktif dan saran yang membangun dari para pembaca. Masukan berharga ini diharapkan dapat menyempurnakan penelitian ini sekaligus memberikan nilai manfaat yang lebih besar bagi semua pihak. Akhir kata, penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan yang mungkin terdapat dalam karya ini. Terima kasih.

Bandung, 14 April 2025,



Langgasari Tiara Fadhillah

1501213083