

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN Sebagai Variabel Mediasi Pada Mahasiswa Universitas Telkom di Bandung. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S1 Program Studi Administrasi Bisnis 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 terima kasih kepada:

1. Dr. Putu Nina Madiawati, S.T., M.T., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya dalam membimbing, mengarahkan, serta memberikan saran dan support selama penyusunan skripsi ini.
2. Arry Widodo, S.E., M.M., dan Syahputra, S.Sos., M.Sc., tim penguji yang telah memberikan kritik, saran, serta wawasan yang sangat berharga dalam penyempurnaan penelitian ini.
3. Dr. Astadi Pangarso, S.T., M.A.B., dosen wali yang senantiasa memberikan arahan dan dukungan akademik selama masa studi.
4. Kedua orang tua tercinta, yang doanya selalu menjadi cahaya dalam setiap langkah, serta kasih sayang dan dukungannya yang tiada henti.
5. Seluruh dosen pengajar Program Studi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama penulis menjalani perkuliahan.
6. Seluruh responden yang bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam melakukan penelitian ini.

7. Seluruh teman-teman penulis di Universitas Telkom Bandung yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas semua dukungan dan motivasi serta kebersamaan yang baik selama ini.

Semoga segala amal kebaikan mereka senantiasa mendapat berkah dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun orang lain, khususnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.