

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas Rahmat dan petunjuknya yang tak pernah putus, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “ Pengaruh Brand Awareness dan Brand Image terhadap Customer Retention dengan Brand Loyalty sebagai Variabel Mediasi pada pemain Mobile Legends : Bang-Bang”. Penyusunan karya ilmiah ini tidak hanya untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada jenjang S-1 Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung, tetapi juga sebagai kontribusi penulis dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran.

Sepanjang proses penelitian ini, penulis mendapat dukungan yang berarti dari berbagai pihak. Bimbingan kritik, saran, dan dorongan yang diberikan telah sangat membantu penulis dalam Menyusun dan menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Untuk itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang dengan penuh dedikasi telah memberikan bimbingan, arahan, serta dorongan semangat kepada penulis, dan dengan penuh kesediaan meluangkan waktu, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis.
2. Ibu R. Amalina Dewi Kumalasari, S.AB., M.AB. dan Bapak Aditya Wardhana, S.E., M.Si., M.M., selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Ibu Dr. Farida Titik Kristanti, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk menyelesaikan studi ini.
4. Bapak Dr. Akhmad Yunani S.E., MT. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Telkom.
5. Ibu Fitriani Nur Utami , S.Si., M.M selaku dosen wali yang telah mendampingi dan membantu penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen pengajar Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pemahaman serta pengalamannya selama

penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

7. Seluruh staf administrasi yang telah memberikan seluruh informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
8. Keluarga penulis, khususnya kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, semangat, perhatian, dan dukungan yang tiada henti kepada penulis hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2021 yang telah bekerja sama dengan baik.
10. Kepada tim Mobile Legends saya G8P (Greatest Eight Pro) yang telah Bersama saya dari SMP yaitu Ademas M Alawy, Muhammad Faza Abdillah Wibowo, Muhammad Rezha Ghibson Raditya
11. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada 5K dan teman sekontrakan, yaitu, Mohammad Fakhsi Fadillah, Muhammad Arrayan Ramdhani, Fauzan Mahir Gumilang, Muhammad Aslam Baihaqi, Muhammad Ilhan, Thamrin Munir Maleng, Mochammad Azmi Nur Syam dan Idlofi Dzahir Rajaba, atas doa, dukungan dan semangat yang tiada henti selama proses penyusunan penelitian.
12. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada BARWI yaitu Muhammad Aruna Husein, Mochammad Izza Ryan, Aditya Budi Pratama, Nadhil Alief Maulana yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang.
13. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan apresiasi yang mendalam kepada para member dan trainee JKT48, yaitu Marsha Lenathea, Abigail Rachel, Nayla Suji, Hillary Abigail, Michelle Levia, Catherina Vallencia, dan Ribka Budiman, yang melalui live performance maupun live streaming-nya telah menjadi sumber semangat, hiburan, dan teman di kala penulis menjalani proses yang penuh tantangan ini. Kehadiran dan konsistensi mereka memberikan warna tersendiri yang turut membantu penulis melewati hari-hari panjang selama penyusunan penelitian ini