

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, kasih sayang dan kekuatan Nya sehingga penulit dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul:

**“Pengaruh Kualitas Produk dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung.

Skripsi ini lahir dari perjalanan panjang yang tidak mudah. Sebagai mahasiswa yang berada di ambang batas waktu studi, penulis sangat menyadari bahwa pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud tanpa pertolongan Allah SWT dan bantuan dari banyak pihak yang luar biasa.

Dengan penuh rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tulus, penulis menyampaikan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Arry Widodo, S.E., M.M., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, ketegasan serta perhatian dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Kedua orang tua dan adik tercinta, atas doa, pengorbanan dan dukungan yang tak pernah putus hingga penulis mampu sampai pada titik ini
3. Roeri Fajri Firdaus, S.T. yang menjadi sumber semangat terbesar dalam menyelesaikan tanggung jawab akademik ini, serta selalu memberikan motivasi di tengah tekanan dan keterbatasan
4. Bapak Dr. Akhmad Yunani, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Adminsitrase Bisnis atas segala kebijaksanaan dan dukungan yang diberikan selama proses studi
5. Ibu Arlin Ferlina Mochamad Trenggana, S.E., M.M. selaku Dosen Wali atas bimbingan, perhatian dan semangat yang terus diberikan sejak awal perkuliahan hingga penulis bisa menyelesaikan masa studi ini
6. Ibu Sherly Artadita, S.T.P., M.B.A., M.S.M. selaku Sekretaris Program Studi yang telah membantu dalam pengurusan administrasi dan informasi akademik

7. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom atas ilmu, dukungan serta pelayanan akademik yang telah diberikan selama penulis menjalani masa studi
8. Teman-teman seperjuangan yang telah menjadi tempat bertukar semangat dan saling mendukung selama menjalani proses kuliah hingga penyusunan skripsi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang membangun. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun pembaca yang memiliki keterkaitan pada bidang penelitian ini.

Bandung, 15 Juli 2025



Averrina Salsabil Azzahra

1501180168