

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi berjudul “Peran Customer Satisfaction dalam Memediasi Pengaruh Service Quality dan Customer Perceived Value terhadap Customer Loyalty: Studi Kasus Kereta Cepat Whoosh” dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Telkom.

Dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini, penulis menerima banyak bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyanto, S.T., M.Sc., selaku Rektor Universitas Telkom.
2. Ibu Prof. Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Dr. Akhmad Yunani, S.E., M.T., selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesungguhan meluangkan waktu di tengah kesibukannya untuk memberikan kritik, saran, dan bimbingan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Ade Irma Susanty, Ph.D., selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Telkom.
5. Bapak Arif Kuswanto, S.T., MBA. dan Bapak Budi Prasetyo, S.Sos., M.M., selaku dosen penguji skripsi, yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua penulis, Ibunda Aloysia Puji Yuni Hartanti dan Ayahanda Leonel Erinson Sibarani, yang dengan penuh kasih sayang, perhatian, dan doa selalu membimbing serta mendidik saya selama proses studi ini.
7. Adik tercinta, Agnes Evangelista, beserta anjing saya terkasih, Zoey, yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat selama penulis menjalani proses penyusunan skripsi ini.

8. Keluarga besar Prasodjo Mukti, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan moral sepanjang perjalanan studi dan penulisan skripsi ini.
9. Sahabat seperjuangan penulis, Sukma, Syasya, Sintya, Wulan, Angel, Betaria, Khanaya, Fathur, dan Bintang, yang tak henti memberikan bantuan, ide, serta dorongan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat terkasih sejak SMA, Tiara, Lia, Bning, Grace, David, Beekum, dan Eka, yang selalu setia menemani, memberikan dukungan, serta menjadi pendengar setia selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
11. Sahabat tercinta sejak SMP, Putri, Detta, Zefanya, dan Gita, yang selalu memberikan nasihat bijak dan menjadi tempat berbagi keluh kesah penulis.
12. Semua teman, responden penelitian, dan pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri atas keteguhan, ketekunan, dan semangat yang telah mengantarkan hingga penyelesaian studi dan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi penulisan, bahasa, maupun sudut pandang ilmiah. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan ke depan. Semoga karya ini bermanfaat bagi penulis serta menjadi referensi berguna, khususnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 30 Mei 2025



Aurora Fortunata Nauli Sibarani

NIM: 1501213162