

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, karunia serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada CV. Berkah Mandiri Surakarta Jawa Tengah)”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan, pengarahan, bimbingan, doa serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam penyusunan tugas akhir ini :

1. Bp. Dr. Jafar Sembiring M.Ed.M. selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom, Ibu Citra Kusuma Dewi, S.E., M.B.A selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan Bp. Arry Widodo SE., MM. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis atas motivasi, arahan, pengalaman dan doanya.
2. Bp. Tri Indra Wijaksana, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing atas ketulusan hati, doa, kesabaran, saran dalam membimbing, mengarahkan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir penulis ini.
3. Bp. Arry Widodo, SE., MM. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan sejak awal perkuliahan, doa, nasihat, kritik, saran, berbagi pengalaman serta mendukung agar penulis menjadi mahasiswa yang memiliki pengetahuan yang luas, bermanfaat bagi sesama, berprestasi dalam bidangnya serta selalu semangat dalam mengejar cita-citanya.
4. Ibu Dra. Ai Lili Yuliati, MM dan Bp. Syahputra, S.Sos., M.Sc., MBA selaku penguji 1 dan penguji 2 dalam motivasi, kritik dan saran serta kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan penulis.
5. Keluarga tercinta Ayah, Ibu dan Kakak serta keluarga besar penulis, terima kasih atas motivasi, semangat, kasih sayang, serta doa-doa yang tiada hentinya untuk penulis dan keluarga.
6. Seluruh jajaran dosen, staff dan karyawan Universitas Telkom khususnya jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, pengalaman, pemahaman, wawasan serta bimbingan selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis.
7. Pemilik, manajer pemasaran, teknisi, karyawan dan pelanggan CV. Berkah Mandiri yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu, diwawancarai oleh penulis, mengisi kuesioner penulis sebagai data yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan tugas akhir.

8. Terimakasih kepada teman-teman organisasi DPM KEMA FKB&FEB 2014-2015 senior, teman seangkatan dan adik-adik penerus dalam satu tahun menjalani kepengurusan bersama, teman-teman DPM Universitas Telkom, DPM FKB, BEM FKB, HIMA ADBIS & IKOM Universitas Telkom, teman-teman panitia dan adik-adik Orientasi Mahasiswa Baru (OMB) Universitas Telkom 2014 khususnya pleton 5c, teman-teman Asrama 2012 terutama gedung CND kamar 302 & 303, kos PMDD Pak Mus, kos Pondok Pitaloka, Ibu kosan dan keluarganya, Penantian Holiday, Holiday, ADBIS 2012 terkhusus ADBIS B 2012, teman-teman seperantauan CASTELO (Cah Telkom Solo), KOPMA, Taekwondo, Teater Kosong, Tikung, Titik, teman senior, seangkatan maupun adik-adik ADBIS A B C D E 2012 terima kasih atas ketulusan doa, berbagi pengalaman, dukungan dan motivasinya yang tulus untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir penulis ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan waktu, kritik, saran, dukungan, doa serta motivasi kepada penulis dalam penyelesaian penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak lepas dari kekurangan karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT, namun demikian dengan segala keterbatasan penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, kritik dan saran yang membangun sangat penulis butuhkan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga Allah SWT membalas segala amal ibadah kita. Amin.

Bandung, 26 Agustus 2016
Hormat Saya,

Dhevina Dwi Ashari
NPM: 1203120059