

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Strategi *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Starbucks Trans Studio Mall Bandung”. Penulisan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat kelulusan program diploma tiga pada Program Studi Manajemen Pemasaran Universitas Telkom Bandung.

Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tulus kepada:

1. Ibu Astri Wulandari, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah sangat sabar membimbing dan memberikan masukan dalam penulisan tugas akhir ini, serta menjadi motivator dan inspirator bagi penulis.
2. Kedua orangtua, mama dan papa untuk doa dan dukungan selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Kedua kakakku, mbak Puput dan mbak Ipit yang bersedia mendengarkan keluhan penulis selama mengerjakan tugas akhir serta memberikan doa dan dukungan selama ini.
4. Bapak Ganjar Mohammad Disastra, S.H, M.M, selaku KAPRODI Manajemen Pemasaran Universitas Telkom.
5. Seluruh dosen Manajemen Pemasaran Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Semua teman-teman prodi Manajemen Pemasaran 2014, khususnya Audia, Faraz, Nadya, Anet, Icul, Dita, Arif, Alfi, Yasa, Angger, Yusrah, Nabila, Tata, Jesi, dan Jehan. Terima kasih untuk doa, dukungan, dan bantuannya selama ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan membalas kenaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan,

untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga penulisan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi mereka yang membutuhkan.

Bandung, 4 Agustus 2017

Indah Noviayuningsih