

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena dengan karunia dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “**Pengaruh *Relationship Marketing, Brand Image, dan Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* (Studi pada PO Gunung Sembung Putra)**”.

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan banyak bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Ai Lili Yuliati, M.M, sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan serta saran untuk membantu penyelesaian skripsi ini, mendengarkan keluh kesah penulis selama proses pengerjaan, menghadiahi penulis dengan pengalaman dan kedekatan yang tidak akan pernah terlupakan, juga menjadi teman dan rekan diskusi yang menyenangkan.
2. Seluruh jajaran manajemen PO Gunung Sembung Putra yang telah bersedia memberikan informasi, izin untuk menggunakan perusahaan sebagai bahan penelitian, juga membantu pelaksanaan survei untuk kepentingan penelitian ini.
3. Responden yang sudah menyempatkan waktu untuk dengan senang hati mengisi kuesioner untuk kepentingan penelitian.
4. Ibu Trisha Gilang Saraswati, S.E., M.S.M. selaku dosen wali yang telah memberikan masukan dan bimbingan juga telah selalu bersedia direpotkan oleh penulis sedari awal penulis memasuki dunia perkuliahan.
5. Bapak Syahputra, S.Sos., M Sc., M.B.A selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis.
6. Semua dosen dan staf pengajar dan administrasi di Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah berbagi ilmu dan wawasan selama proses perkuliahan.
7. Kedua orang tua penulis, Ayah kumis Cepi Adli Nurdin yang sudah baik hati memberikan dana pendidikan hingga bisa sampai setinggi ini, Mama detol Eulis Sudiani yang senantiasa menyemangati penulis untuk mengerjakan walaupun kadang-kadang sangat berisik tapi penulis sayang, Adik Mita yang diam-diam mencemaskan skripsi kakaknya, dan si bungsu Aa Alvi yang selalu bisa membuat penulis bahagia kembali dalam situasi sepekat apapun.

8. Rere Safitri Yeye, yang sudah lebih dari cukup mengerti apa-apa yang penulis resahkan dan tidak pernah alpa memberikan perhatian.
9. Kolega-kolega penulis, Ichsani Fulanah, Yolanda Senigirl, Baby Debora, Fanny Cilok, Sisly Dilan, Lisma Rewog, Sonya Oktara dan Mila Inem Kingdom.
10. Sindy, Sana, Robby, Shinta selaku teman-teman satu Ibu Jendral kita tercinta yang sudah berbagi *lifehack* kiat-kiat agar revisi tidak berkesudahan ini memiliki ujung yang indah.
11. Seluruh sahabat dan teman-teman kelas AB-38-06 yang telah bersama-sama dalam suka dan duka melaksanakan proses belajar, bertukar pikiran, serta atas kekompakannya, walaupun penulis lulusnya belakangan, huhu.
12. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, semoga Allah SWT memberikan kalian lahan di surga.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Bandung, 16 Juli 2018

Penulis

Selviani Nurul Utami