

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH *PERCEIVED QUALITY* DAN *BRAND LOYALTY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* OPERATOR SELULER DI BANDUNG”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S1 Program Studi MBTI Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

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

1. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Slamet Widodo dan Ibu Sudarmi serta seluruh keluarga besar penulis yang selalu mendoakan dan memberi dukungan.
2. Dr. Nora Amelda Rizal, Ir., MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.
3. Ibu Dinda Amanda Zuliestiana, S.E., M.M selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak memberikan saran, dukungan, serta ilmu yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ir. Ahmad Manshur Ali Suyanto, M.M, D.B.A, selaku dosen wali yang telah dengan penuh kesabaran dalam memberi bimbingan, pengarahan serta masukan dalam penyusunan skripsi.
5. Angesty Pinakisti dan Wachda Yuniar Rochmah selaku sahabat yang selalu memberikan perhatian, motivasi serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Noval Rizky Alvian selaku kekasih hati yang selalu mensupport dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman – teman bimbingan yang selalu menyemangati dan mendukung dalam penyusunan skripsi.

8. Teman – teman kelas MB 39-01 yang telah bersedia bertukar pengalaman dan informasi yang penulis butuhkan dalam penyusunan skripsi.
9. Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang peneliti sediakan.
10. Semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang. Semoga proposal skripsi yang ditulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis sendiri.

Bandung, 31 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

Alfyyah Rahmawati

1401150323