

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penelitian panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas ridha dan hidayahNya, penelitian dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience*, *Customer Satisfaction* dan *Brand Image* terhadap *Customer Loyalty* pada Armor Kopi Bandung”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Telkom, khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan dan didikan yang diberikan selama ini. Tidak lupa peneliti ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang telah menjaga, merawat, membina dan mendukung seluruh proses pendidikan peneliti dari kecil hingga sampai saat ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Kedua orang tua penulis Mama E. Yuanah dan Papa Yaya herdiyana dan juga seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan motivasi serta do'a bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Ibu Arlin Ferlina Mochamad Trenggana, S.E., M.M., selaku dosen wali yang telah banyak memberikan arahan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Telkom.
3. Ibu Dr. Putu Nina Madiawati, S.T., M.T., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran yang berarti bagi penulis di Universitas Telkom.
4. Penguji 1 dan Penguji 2 selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam kelancaran dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh staf administrasi Program Studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.

6. Seluruh dosen pengajar Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan dan pemahaman serta pengalamannya selama peneliti mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
7. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Universitas Telkom Angkatan 2016 yang telah bekerja sama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
8. Semua Pihak yang peneliti tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penelitian, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, penelitian sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Peneliti juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 18 Maret 2020

Sucy pujiawati