

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini, dengan judul **“PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY* DI PT. DAYAMITRA TELEKOMUNIKASI (MITRATEL)”** tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang ditempuh di Universitas Telkom Bandung. Dengan selesainya tesis ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada;

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang selalu memberikan keberkahan, kesehatan dan kemudahan baik untuk penulis, keluarga, pembimbing dan semua yang terlibat dalam tesis ini hingga selesai.
2. Bapak Dr. Palti MT Sitorus, S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membantu membimbing penulis untuk menyelesaikan tesis ini dengan sangat sabar dan bijaksana senantiasa memberi semangat dan meluangkan waktunya.
3. Ibu Indrawati, Ph.D selaku dosen penguji yang telah membantu membimbing penulis untuk menyelesaikan tesis ini dengan sangat sabar dan bijaksana senantiasa memberi semangat dan meluangkan waktunya.
4. Dr. Maya Ariyanti, SE., MM selaku dosen penguji yang telah membantu membimbing penulis untuk menyelesaikan tesis ini dengan sangat sabar dan bijaksana senantiasa memberi semangat dan meluangkan waktunya.
5. Yogi Nurdiantoro, ST., M.M. selaku pimpinan dan pembimbing di kantor yang selalu memberikan arahan dan masukan dalam pengerjaan thesis ini.
6. Teman-teman di kantor Mitratel khususnya teman-teman unit Project Sitac (Mas Winarto, Pak Ari Restu dan Kang Ramdhan), teman-teman unit

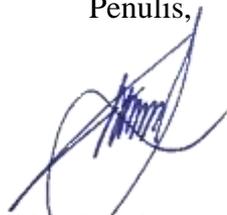
Operation dan Maintenance (Pak Dimas dan kawan-kawan) dan teman-teman marketing yang selalu support dalam pengerjaan tesis ini.

7. Saudara-saudara, rekan kerja dan khususnya teman-teman Kelas Eksekutif-37 tercinta yang selalu memberikan semangat dan membantu dalam kelancaran pembuatan tesis ini.
8. Seluruh dosen prodi MM fakultas FEB Universitas Telkom yang telah memberi ilmu, wawasan, dan arahan bagi peneliti selama proses menyelesaikan studi di Universitas Telkom Bandung ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada tesis ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 14 Januari 2023

Penulis,



Akbar Maulana

2401182103