

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap *Customer Satisfaction* Dan *Customer Loyalty* Pada Coffee Toffee Bandung Cabang Surapati Bandung”**. Tujuan penulisan proposal skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi Informatika 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. Bapak Tarandhika Tantra, S.MB., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dorongan, arahan, doa dan semangat untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Sri Widiyanesti, S.T., M.M., Ph.D.. Selaku Dosen Wali MB-43-14 yang telah memberikan dorongan dan pengarahan untuk penulis selama perkuliahan.
3. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
4. Bapak Deanner Isyuardhana, S.E., M.M., Ph.D. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
5. Ibu Dr. Farida Titik Kristanti, S.E., M.Si. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
6. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu dan membantu penulis.

8. Kedua Orang tua penulis yang senantiasa mendo'akan dan memberi dukungan baik secara moril maupun materi selama proses perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
9. Saudara kandung penulis yang senantiasa memberikan semangat dan mendo'akan kepada penulis.
10. Putri Wanda Evrina yang selalu menemani, membantu, memberikan dukungan serta doa kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman kelas MB-43-14 yang saling memberikan dukungan dari awal perkuliahan hingga menyusun skripsi ini
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan dari pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini perlu banyak penyempurnaan karena kesalahan dan kekurangan. Segala kritik dan saran yang membantu akan diterima penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk masa yang akan datang.