

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul ‘’Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Brand Loyalty Melalui Customer Satisfaction Sebagai Mediator (Studi Pada Toko Online KRB.ID)’’ sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Program S1 Administrasi Bisnis di Universitas Telkom.

Penulis menyadari betul bahwa penyusunan skripsi atau tugas akhir ini tidak dapat selesai tanpa bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak lain. Untuk itu, penulis ingin, mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Ibu Rd. Nurafni Rubiyanti, S.M.B., M.B.A., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar untuk meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya dalam membimbing, mengarahkan, memberi saran serta masukan selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Putu Nina Madiawati, S.T., M.T., M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing, memberikan arahan, serta mendengarkan keluh kesah selama perkuliahan terutama dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Penguji 1 dan penguji 2 selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki penelitian ini.
4. Seluruh dosen pengajar Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman, serta pengalamannya selama perjalanan penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
5. Bapak Maman Hermawan selaku CEO CV. Ahyar Sugema dan narasumber yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang digunakan penulis sebagai data primer dalam penelitian ini.
7. Yasmine Putri Gustano yang tiada lelah memberikan motivasi serta menemani agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Para sahabat Ari Suganda Putra, Stefanus Diego, Taufiq Hafizh Haryoto, Joestein Frandelli, dan masih banyak yang belum saya sebutkan yang telah meluangkan

waktunya untuk mendampingi, mendengarkan segala keluhan, serta memberikan bantuan kepada penulis selama penelitian ini.

9. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas AB-43-06 yang telah berbagi kebahagiaan, kebersamaan, serta dukungan selama masa perkuliahan sampai dengan titik ini.
10. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan maupun dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Terakhir dan tidak kalah penting, saya ingin berterimakasih kepada diri saya sendiri, yang sudah bekerja keras dan tidak patah semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas amal baik mereka semua. Penulis menyadari betul bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, saran dan masukan serta kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan khususnya penulis sendiri.

Bandung, 10 Juni 2023

Rifki Rezky Pratama