

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala karena atas izin-Nya, penelitian dengan judul Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Company Reputation* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* siap dimulai. Juga shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah kepada teladan kita Rasulullah Muhammad shalallahu alaihi wa sallam dan semua pengikutnya.

Penulisan proposal penelitian ini merupakan salah satu bentuk perwujudan dari tridharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian. Setelah menjalani pendidikan dan pengajaran, para mahasiswa diwajibkan untuk melakukan penelitian yang hasilnya diharapkan menjadi salah satu bentuk pengabdian kepada masyarakat. Dan hasil penelitian tersebut harus diuji serta dipublikasikan agar masyarakat dapat mengetahui dan mempelajarinya. Bagi Penulis, tesis ini merupakan sebuah tantangan terhadap tiga dimensi tersebut. Dalam tesis ini terdapat ilmu yang terkait dengan apa yang telah Penulis pelajari, apa yang Penulis teliti, dan harapan besar agar tesis ini dapat bermanfaat untuk masyarakat.

Setelah menimbang beberapa pilihan topik penelitian, akhirnya Penulis memutuskan untuk meneliti *customer relationship management*, *company reputation*, *customer satisfaction* dan *customer loyalty*. Selain karena Penulis adalah praktisi dalam bidang tersebut, Penulis memiliki "*passion*" terkait hubungan antara empat topik tersebut. Karena keterbatasan waktu dan kedekatan jarak, untuk tesis ini, Penulis membatasi lokasinya hanya pada wilayah Jabodetabek.

Penulis menyadari bahwa Penulis telah mendapatkan arahan, bimbingan, dan masukan dari banyak pihak. Dengan demikian, Penulis ingin menghaturkan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan arahan serta layanan akademik selama Penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis ini.

Tak lupa, ucapan terimakasih juga Penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Irni Yunita, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi S2 Manajemen PJJ dan Bapak Dr. Dadan Rahadian, S.T., M.M. selaku dosen wali beserta seluruh dosen, staf, serta pegawai lainnya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, informasi, arahan, bimbingan, serta segala bentuk dukungan lainnya yang telah Penulis terima sejak pertama mendaftarkan diri hingga menyelesaikan studi di program Magister Manajemen PJJ ini.

Begitu juga kepada dosen pembimbing penelitian ini, Ibu Dr. Maria Apsari Sugiat, S.E.Ak., M.M., beserta para dosen penguji Ibu Ratih Hendayani, Ph.D dan Bapak Dedi Iskanto S.E., M.M., Penulis haturkan terimakasih atas segala waktu, perhatian, arahan, bimbingan dan koreksinya selama penelitian ini.

Rasa terimakasih juga ingin Penulis sampaikan kepada orang-orang terkasih yang telah berjasa dan berkorban untuk kehidupan Penulis di antaranya:

1. Ayahanda Bapak Drs. H. Khudri Yusuf, M.M. yang telah memberi inspirasi tentang perjuangan dan pengorbanan dan ibunda Ibu Hj. Ernita Ara yang telah mencontohkan nilai kesabaran dan kelembutan. Mereka berdua, telah berjuang untuk anak-anaknya agar mencintai, mencari, mengamalkan, dan membagikan ilmu sebagai bagian dari ibadah.
2. Pendamping Penulis yang setia, istriku, Yuliana Gultom, S.Pd., M.Pd. yang telah sabar berjuang bersama dalam suka duka serta tiga orang buah cinta kami yaitu Rafif Yusuf Syanovsky, Yara Nadhifah Banagusky dan Razan Wafi Syaterky yang menjadi pembangkit semangat di kala lemah dan penghiburan di kala lelah.
3. Teman-teman seperjuangan di Program Studi S2 Manajemen PJJ yang telah saling mendukung dan menyemangati selama masa studi. Di antara mereka adalah Bapak Muchamad Rudy Hermanto, Bapak Adikarsa Sudanar, Ibu Sun Lilya, Ibu Camelia Falisa, Bapak Januar Hartabudi dan Ibu Maghfira Rifki Hariadi. Juga teman-teman kakak dan adik angkatan yang telah membersamai perjalanan studi Penulis.
4. Kakanda Kang A. Firman Juliansyah, S.S., M.Par. dan lainnya yang telah mengulurkan tangan saat Penulis menghadapi kesulitan.

5. Serta semua orang baik yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Mereka yang telah memberi dukungan, do'a dan harapan kepada Penulis hingga tersemangati.

Penulis berdoa semoga Allah Subhanahu wa ta'ala memberikan ganjaran terbaik dan berlipat ganda atas kebaikan dan dukungan semua pihak terhadap kiprah penulis dan penelitian ini. Aamiin Yaa Robbal'aalamiin.