

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Value* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada dunkin donuts tahun 2019 (Studi pada Pelanggan Dunkin Donuts Bandung)”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana (S1) pada program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Pada pengerjaan skripsi ini telah melibatkan pihak-pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, Penulis sampaikan terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Saripudin Manurung dan Ibu Kasniawati, dan Adik-adik saya semuanya yang tersayang dan tercinta atas segala arahan, nasihat, dukungan doa, dukungan finansial, dan semangatnya yang telah diberikan selama perkuliahan.
2. Ibu Dinda Amanda Zuliestiana S.E., M.M selaku dosen pembimbing Penulis.
3. Dosen penguji selaku penguji Penulis pada saat sidang.
4. Ibu Dr. Astrie Krisnawati, S.Sos., MSi.M selaku dosen wali Penulis
5. Dosen pengampu program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Kepada teman-teman saya Alank, Reynara, Dali, Tomi, Tasa, Syifa yang selalu memberikan waktu, materi dan fikirannya untuk membantu peneliti mengerjakan penelitian ini dengan lancar dan baik.
7. Teman-Teman kelas MB-39-11 yang sama-sama saling *support* dan mendukung baik senang ataupun dalam keadaan susah.
8. Teman-teman wacana *club* yang telah menemani penulis saat begadang bersama untuk mengerjakan penelitian ini.

9. Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang peneliti sediakan.
10. Semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat Penulis tuliskan satu persatu.
11. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan memberikan balasan yang melimpah kepada semua pihak yang telah membantu penulis dari awal hingga selesainya skripsi ini.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, Penulis berharap semoga segala kekurangan skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran di masa yang akan datang.

Bandung, 20 Juli 2019



Wahyu Azhar Manurung

1401154095