

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (STUDI PADA PELANGGAN FIRST MEDIA DI JAKARTA)”**. Tujuan dari skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tentu saja penulis banyak mendapatkan kritik, saran, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
2. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
3. Dr. Maya Ariyanti, S.E., M.M., selaku pembimbing dalam penulisan proposal skripsi peneliti di Universitas Telkom yang telah banyak membimbing dan memberi masukan serta arahan yang sangat bermanfaat.
4. Ibu Indira Rachmawati, S.T., M.M. selaku dosen penguji 1, dan Krishna Kusumahadi selaku penguji 2 yang telah memberikan saran, ilmu, dan pengetahuan dalam tugas akhir.
5. Bapak Dr. Adhi Prasetyo, S.T., M.M. selaku dosen wali yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan serta motivasi selama peneliti menjadi mahasiswa di Universitas Telkom.
6. Seluruh dosen program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.

7. Kedua orang tua dan keluarga peneliti yang senantiasa memberikan motivasi, doa, dan dukungan secara moril maupun materil.
8. Orang-orang terdekat penulis, Wilona Kaulika Zhamela, Alaska, Koko, Agel, Ajul, Bina, Caca yang telah memberikan banyak dorongan, masukan, dan banyak motivasi sejak awal penulisan skripsi ini kepada penulis.
9. Teman-teman Kojo, Dito, Ghifar, Raihan , Reza, Reri, Gibeh, dan Wiar yang telah memberikan banyak dorongan, semangat, dan motivasi kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan semangat, motivasi, masukan, kritik, saran, dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Saya mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang terlibat pada penelitian ini. Saya menyadari akan banyaknya kekurangan pada penelitian ini dan masih jauh dari kata sempurna. Namun, besar harapan saya apabila penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi pihak terkait maupun peneliti selanjutnya. Semoga Allah SWT selalu melindungi rekan yang terlibat pada penelitian ini.

Bandung, 7 Agustus 2022



Dimas Kartiko Wibowo

1401184369