

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “*Pengaruh Product Quality, Service Quality, Store Atmosphere, Perceived Value terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening*”, yang dilakukan pada konsumen Janji Jiwa. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Bisnis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Perjalanan menyusun tesis ini bukanlah hal yang mudah bagi penulis. Banyak dinamika, hambatan, tekanan pribadi, serta proses refleksi diri yang panjang yang menyertai setiap halaman yang ditulis. Namun dalam setiap kesulitan, Allah SWT selalu menghadirkan bantuan dan kekuatan melalui orang-orang baik di sekitar penulis.

Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan mendalam kepada:

1. Allah SWT, Zat yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang selalu memberikan kekuatan dalam setiap kelelahan, cahaya di tengah kebimbangan, dan tidak pernah meninggalkan penulis meskipun dalam keadaan paling sulit sekalipun. Segala yang telah tercapai hingga hari ini adalah karena pertolongan dan izin-Nya.
2. Bak dan Mak tercinta, Bapak Indra Gunawan dan Ibu Rusni, yang selalu menjadi alasan terkuat untuk terus melanjutkan setiap langkah, bahkan saat penulis merasa ingin berhenti. Terima kasih untuk setiap doa yang tak pernah lepas, pelukan yang menguatkan, dan dukungan yang begitu besar terhadap setiap keputusan penulis, tanpa pernah menuntut atau menghakimi. Mak dan Bak telah menjadi tempat pulang yang penuh kasih, bahkan ketika dunia terasa paling berat. Kata “terima kasih” takkan pernah cukup untuk membalas segalanya.
3. Bapak Syahputra, Ph.D., selaku dosen pembimbing I, atas bimbingan, arahan dan ilmu yang telah Bapak berikan selama proses penyusunan tesis

ini. Terima kasih telah membantu penulis menyusun penelitian ini dengan cermat dan sabar, serta memberikan saran dan masukan yang membangun agar karya ini menjadi lebih baik.

4. Bapak Mahir Pradana, S.E., M.Sc., Ph.D., selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan dampak luar biasa dalam perjalanan penyelesaian tugas akhir ini. Terima kasih karena telah sabar mencari penulis ketika penulis menghilang dari proses bimbingan. Terima kasih tetap membuka ruang, tetap percaya dan tetap mendampingi penulis. Bantuan bapak dalam memberikan solusi, terutama terkait publikasi dan tahapan akhir tesis ini, sangat berarti di tengah segala keterbatasan dan masalah yang penulis hadapi.
5. Adik-adik penulis, Heru Mandala dan Ghaitsaa Dewani serta keluarga besar penulis, yang selalu menjadi sumber semangat dan alasan untuk bertahan. Terima kasih telah memberikan kehangatan dan tawa yang meringankan di tengah proses yang begitu melelahkan ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Magister Administrasi Bisnis Universitas Telkom, yang telah membekali penulis dengan ilmu, wawasan, dan pengalaman selama menjalani masa perkuliahan. Terima kasih atas dedikasi dan profesionalisme yang telah membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih matang secara akademik dan karakter.
7. Diri penulis sendiri, terima kasih Valen karena tidak menyerah, bahkan ketika situasi rasanya tidak memberikan jalan. Terima kasih karena tetap mencoba berdiri, ketika semangat hamper mati. Terima kasih karena bersedia menangis, berjuang, berdamai, dan kembali menulis. Semua luka, keterlambatan, pertarungan batin, dan proses penyembuhan emosional telah menjadi bagian yang memperkuat diri ini.
8. Ghulam Falah dan Lely Ayu, terima kasih telah kebersamai penulis bukan hanya dalam aspek akademik, tetapi juga dalam dimensi personal yang dalam. Untuk Kiki dan Miftah Huda, sahabat penulis yang selalu hadir secara emosional, terima kasih untuk perhatian dan bantuan yang tulus, dalam bentuk paling sederhana hingga paling bermakna.

9. Untukmu yang pernah menjadi jeda di antara lelah dan resah, terima kasih. Meski langkah tak selalu sejajar, kehadirannya menjadi bagian dari pelajaran berharga dalam menyelesaikan karya ini.
10. Bapak Asep Sudrajat terima kasih atas bantuan dan diskusinya selama penulisan tesis ini. Teman-teman penulis kelas Eksekutif II, terima kasih atas kebersamaan, tawa, perjuangan dan saling mendukung selama proses perkuliahan berlangsung. Terima kasih karena telah menjadi bagian dari perjalanan berharga ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan ke depan. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat, tidak hanya bagi dunia akademik, tetapi juga bagi praktik manajerial dan siapa pun yang membacanya.

Bandung, 23 Juni 2025

Palensia Ririn Apriani