

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan dengan judul **“Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap *Customer Loyalty* (Studi Kasus PT. Lotte Shopping Indonesia Store 05 Bandung).”**

Maksud dan tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memenuhi ujian Sarjana Ekonomi Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas Bandung.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka dari itu, penulis berharap pembaca dapat berpartisipasi untuk memberikan kritik dan saran, sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak sekali pihak yang turut memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, motivasi, doa serta semangat.

Ucapan terima kasih yang sangat tulus, penulis sampaikan kepada Yth:

1. Prof. Dr. Ina Primiana, SE., MT. selaku Ketua STIE Ekuitas.
2. Dr. rer. nat. Martha Fani Cahyandito, SE., MSc., CSRS. selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik STIE Ekuitas.
3. Dr. Herry A. Buchory, Drs., SE., MM. selaku Wakil Ketua II STIE Ekuitas.

4. Dr. Sudi Rahayu, SE., MM. selaku Wakil Ketua III STIE Ekuitas.
5. Dr. Anton Mulyono Azis, SE., MT. selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen STIE Ekuitas.
6. Maya Irjayanti, SE., MBA. selaku Sekertaris Program Studi S-1 Manajemen STIE Ekuitas.
7. Mutia Tri Satya, S.Sos., MSM. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya serta memberikan masukan-masukan kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
8. Dani Dagustani, Ir., MM. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan semangat dan membuat penulis terus termotivasi.
9. Ibu dan Bapak Staff B.A.A.K dan B.A.U yang telah membantu penulis dalam pemberian informasi serta dalam pengelolaan administratif.
10. Bapak dan Mamah tercinta dan juga sebagai sosok panutan, yang selalu memberi dorongan kasih sayang, semangat, pengertian, nasehat, dukungan moril maupun materiil serta do'a yang tak pernah henti-hentinya.
11. Adikku tercinta dan tersayang, Yudhistira Feryan Narapati dan Fairuz Leona Meiga Ghassani yang selalu memberikan motivasi, keceriaan dan dukungan penuh kepada penulis.
12. Mas Fajar Kurniawan yang selalu menemani, memberikan dukungan, motivasi, semangat dan do'a yang tulus.
13. Bapak Eddy Effendy selaku *Store General Manager* PT. Lotte Shopping Indonesia *Store* 05 Bandung, dan Ibu Ria Nurhaerani selaku

HR yang telah memberikan izin dalam melaksanakan penelitian skripsi penulis.

14. Bapak Wawan Kurniawan selaku *Customer Development Manager* dan seluruh staf *LOTTE Mart Store 05 Bandung* yang selalu meluangkan waktunya membantu penulis dalam segala yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

15. Para Sahabat: Indri Kusumah, Ayu Zahara, Ade Trisnawati, Relly Rasumeilan, Cindy Nindyastika Utami, Sova Nur Fitri, Sarifah Aini Lubis, Megi Arien beserta sahabat-sahabat lain yang luar biasa begitu banyak memberikan dukungan dan saling memberikan semangat.

16. Teman-teman seperjuangan Manajemen 8 dan seluruh angkatan 2011 yang berbagai macam karakteristik dan menuntut ilmu bersama selama 3 tahun kebelakang dan adik-adik tingkat mulai dari angkatan 2012 hingga 2014 yang telah meramaikan suasana hati penulis pada saat berada di kampus.

17. Semua pihak yang terlibat dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas semua bantuannya.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat banyak dan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat atas jasa serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Bandung, 5 Februari 2015

Penulis