

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Allah Subhanallahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam proses penyusunan skripsi dari awal bimbingan hingga sidang skripsi dengan judul penelitian “Peran *Relationship Marketing* dalam membangun loyalitas melalui kepuasan pelanggan (Studi pada 5 Kelompok Pelanggan Operator Paket Data di lingkungan mahasiswa STIE MALANGKUÇEÇWARA).

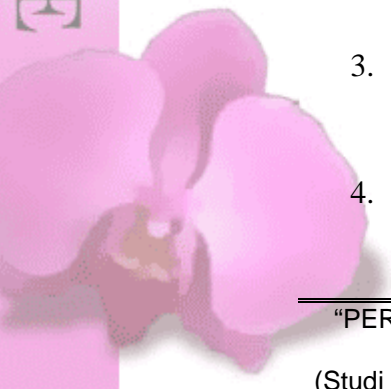
Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada baginda Nabi Muhammad Shallallahu ‘alaihi wassalam yang telah memberikan teladan sebagai petunjuk hidup dan pedoman bagi penulis dalam menjalani kehidupan yang fana ini. Semoga kita termasuk golongan umatnya dan mendapatkan syafaatnya di yaumul qiyamah. Amin.

Penulis sangat bersyukur karena mendapatkan banyak hal dari penulisan ini di antaranya mengenai cara penulisan yang baik dan benar, cara melakukan penelitian, berbagai macam uji untuk penelitian beserta tekniknyanya, dan tak lupa teori sebagai dasar pemahaman bagi penulis. Skripsi ini diajukan penulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar S1 Fakultas Ekonomi.

Skripsi ini juga penulis persembahkan bagi kedua orang tua penulis, terutama kepada ibunda tercinta yang telah sekian lama membesarkan, mendidik, dan menyayangi penulis dari kecil sampai dapat menempuh perguruan tinggi serta almarhum ayahanda penulis yang semoga tersenyum bahagia di alam surga. Perjuangan penulis belum selesai, penulis masih perlu mengaplikasikan apa saja yang sudah penulis dapat selama kuliah dan memastikan ibunda penulis berbahagia meskipun dengan hal yang sederhana. Tak terasa telah sekian lama menempuh pendidikan dan kini penulis merasa pantas berbangga hati.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi tidak akan selesai tanpa bantuan dari beberapa pihak yang selama ini bersedia meluangkan waktu, tempat, dan tenaga untuk penulis :

1. Bapak Dr. Bunyamin, MM, Ph.D selaku Ketua STIE MALANGKUÇEÇWARA.
2. Ibu Lindananty, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE MALANGKUÇEÇWARA yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Setiyawan, MS selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan.
4. Para dosen (Bu Rina Rahmawati, Pak Ali Lating selaku dosen wali, Pak Gatot, Bu Tina, Pak Kadarusman, Pak Agus Salim, Bu Riroh, Pak



Darman, dan Pak Tajuddin) yang telah membantu memberikan masukan bagi penulis

5. Para staf kampus (Pak Catur, Pak Vidi, Bu Anita) yang telah memberikan kelancaran dalam proses penyusunan skripsi serta mengajarkan arti kebersamaan.
6. Semua mahasiswa STIE MALANGKUÇEÇWARA yang telah bersedia menjadi responden, ikut meluangkan waktu guna mengisi angket untuk selanjutnya penulis olah menjadi hasil penelitian.
7. Teman sebimbangan (Exsa, Dian, Dina, Manda, Ahmad Rifqi, Uswa) yang selalu memberikan doa serta dukungan. Kalian memang paling kompak!
8. Teman-teman serta sahabat yang setia memberikan saran dan bantuan ketika penulis menemukan kesulitan (Sherli, Tri Wahyu, Rio, Katherina, Ade Ajeng, Olive, Elya, Roy, Bayu, Yusuf)
9. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah turut berkontribusi mendukung terselesaikannya penyusunan skripsi.

Akhir kata, penulis menyadari tak ada sesuatu yang sempurna di dunia sekuat apapun penulis berusaha menyusun skripsi ini dengan baik. Penulis meminta maaf serta saran dari para pembaca sekalian guna perbaikan bagi diri penulis. Terima kasih

Malang, 5 September 2017

Penulis

