

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas izin dan ridhonya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Perceive of Customer Retention* Pada Pengguna Jasa Layanan Kartu Prabayar Tri”** sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi agar dapat menempuh kelulusan Program Pendidikan Sarjana (S-1) pada jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul.

Dalam hal ini penulis membuka diri atas kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat disampaikan langsung melalui email pribadi penulis pertiwi.pramono@yahoo.com. Kritik dan saran tersebut akan membantu penulis dalam memperbaiki penelitian yang dilakukan penulis di masa yang akan datang.

Didalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dalam pengumpulan data, penyajian isi, maupun teknik penulisan, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada :

1. Dr. Ir. Arief Kusuma AP, MBA, Selaku Rektor Universitas Esa Unggul
2. Dr. MF. Arrozi Adhikara, SE, M.Si, Akt, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul
3. Drs. Sugiyanto, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul

4. Drs. Sugiyanto, MM, selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan, inspirator dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ir. Jatmiko, MM, MBA, dan Muhammad Fariz, SE, MBA, selaku Dosen Penguji yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk dan mengoreksi kesalahan-kesalahan yang ada pada skripsi ini.
6. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama penulis ada dibangku kuliah sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu saya yang sedang berada di rumah (Sukabumi) yang telah memberikan motivasi, serta doa yang tiada henti untuk penulis.
8. Kakak-kakak saya yang telah memberikan motivasi dan doa kepada adik bungsunya.
9. Semua teman-teman angkatan yang senantiasa membantu dalam proses penelitian.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.
11. Dan yang terakhir saya ingin mempersembahkan skripsi ini untuk Alm Ayah saya, yang telah meninggalkan saya dan keluarga selama 10 tahun dan belum sempat melihat saya wisuda dan menjadi Sarjana.

Akhir kata tidak lupa penulis panjatkan doa semoga Allah SWT memberikan rahmat dan berkahnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Jakarta, 15 Februari 2018

Ayu Pertiwi