

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh *Trust* dan *Switching Barrier* pada pengguna Kartu Telkomsel Simpati (Studi Kasus di Universitas Esa Unggul Jakarta Barat)”. Penulis membuat skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar strata satu (S-1) Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arief Kusuma, AP, MBA, selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF, Amrozi, SE, M.Si, Akt, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Abdurrahman, MM selaku Pembimbing, yang telah berkenan meluangkan waktu, mendukung dan memberikan banyak bimbingan dan pengarahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Para dosen yang selama ini telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
6. Kepada keluargaku Mama(Retpiasih)Papa(Sulaiman Sia), nenek(Waginem), Keponakanku(Hafidz dan Gumay), adik(Siti Purwati) dan kakak-kakakku(M. Faisal Idris Sia dan M. Soleh Sia) yang selalumendukung, mendoakan, dan memberikan dukungan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada guru-guru pengajianku di Pondok Pesantren Daarul Husaini Al-Basmallah K..H Sofyan Rosada yang selalu memberikan pengajaran, nasehat dan ilmu yang bermanfaat untuk di dunia maupun diakhirat.
8. Kepada teman kampusku, Ardila Yolanda Permatasari, Natalia, Debi, Sui Wen,Desi Pemilia, Titi, Novita, Ayi, Oki, Ika, Rosita, Ayu, Putri, Desi, Fatya, Annisa, Inesdan Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang senantiasa memberikan dukungan dan do'anya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Kepada sahabat-sahabatku, Dewi, Ari, Woro, Olan, Raffi, Galih, Lukman, Agus, Stevy, Budi, Jemy, Vian, Riska, Ivah, Putri, Apri, Bang Rahmat, Bang Wiji, Tami, Ela yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis menerima segala saran dan komentar membangun yang dapat membantu kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi pembacanya.

Jakarta, 20 Februari 2016

(LISMAWATI)