

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, serta rahmat shalawat dan salam untuk junjungan besar Nabi Muhammad SAW, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “kinerja program *customer relationship management* terhadap loyalitas konsumen Ngopi Doeloe cabang burangrang Kota Bandung”.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menempuh Ujian Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung. Penulis sangat menyadari di dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan-kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis dalam mengumpulkan serta mengolah materi. Namun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu manajemen yang sangat dicintai oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis tidak dapat menyelesaikan kesulitan-kesulitan yang peneliti hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibunda tersayang HJ. ATIHI SUMIATI dan Ayahanda tercinta DRS. H. AMRAN KARIM, M.SI untuk setiap doa, kesabaran, dan dukungan moril maupun materil selama ini. Dengan penuh rasa cinta kasih dari lubuk hati yang dalam dan tulus ikhlas, penulis persembahkan skripsi ini untuk Ibunda dan Ayahanda. Tidak lupa penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Alm Ibu Prof. Dr. Hj. Koesbandijah., A.K., S.E., M.S., Ak, selaku Ketua Badan Pengurus Yayasan Universitas Widyatama Bandung.
2. Bapak Dr. H. Mame S. Sutoko, Ir., D.E.A., selaku Rektor Universitas Widyatama Bandung.
3. Ibu Dr., Hj. Dyah Kusumawati., Ir., MSc., selaku Dekan Program Studi Manajemen S1 pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
4. Ibu Siti Komariah, S.E.,M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.

5. Ibu Eriana Astuti, S.E., M-BAT., selaku Sekretaris Prodi Program Studi Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penulisan skripsi ini.
6. Ibu DR. Mariana Rachmawati, S.E,M.M, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran ditengah kesibukannya untuk memberikan petunjuk, bimbingan, ilmu, pemikiran, dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Lasmanah, S.E., M.Si., selaku dosen wali yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis pada masa perkuliahan.
8. Ibu Annisa Lisdayanti, S.E, M.M, Ibu Hasti Pramesti K, S.E, beserta seluruh Dosen, asisten, dan staf pengajar Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
9. Bapak Ku'at dan seluruh staf Administrasi, karyawan serta Staf Pustaka Loka yang telah sangat banyak membantu penulis selama berkuliah di Universitas Widyatama Bandung.
10. Saudara-saudaraku: Afwan Firdaus, S.H, Hilman Efrizal, S.H, Very Ramdhani, Eka Amalia, Noviyanti yang telah memberikan, semangat, pengorbanan, serta segala bantuannya yang luar biasa kepada penulis.
11. Seluruh teman-teman : Robby S.E, Aldy S.E, Rizki Nursidik S.E, Irwan S.E, Yuda Donegan, Ramdhani Fajar, Rizky A, Ferry, Rian, Tofo, Winda, Siska Mega Utari, Amelia, Harry, Deni, Ardi, Agung Widy, Herland, Pa Idan, dan semua sahabat-sahabatku yang tidak bisa disebutkan satu-persatu kalian semua luar biasa.
12. Rekan seperjuangan Angkatan 2009 Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung, Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberi bantuan dan kenangan manis yang kita lalui bersama-sama.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan Karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan khususnya bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, Juni 2014
Penulis

Muhammad Iqbal