

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya. Serta tidak pernah berhenti melimpahkan kasih, sayang, rahmat, pertolongan, kekuatan, dan nikmat yang tidak terhingga sampai kapan pun. Karena atas kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Apakah Kualitas Pelayanan Elektronik dan Promosi dapat mempengaruhi Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan PLN Mobile sebagai variabel mediating (Studi kasus pada PLN ULP Pamanukan ” Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam menempuh Ujian Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyatama. Mengingat segala keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan penulis serta beragam kendala yang ada, penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak akan tuntas tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan selesainya skripsi ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Sri Wiludjeng Sunu Purwaningdyah, S.E., M.P_selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, saran serta perhatiannya kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. H. Nuryaman, S.E., M.Si., AK., C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama beserta jajarannya.
3. Bapak Muhammad Bayu Aji Sumantri, S.M.B., M.Com_selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatamabeserta jajarannya.
4. Dr. Neneng Susanti, S.M.B., M.M selaku Dosen Wali yang telah membantu penulisdalam memberikan nasehat dan masukan agar dapat menyelesaikan studinya diFakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama.

5. Bapak Prof. Dr. H. Dadang Suganda, M.Hum. selaku Rektor Universitas Widyatama beserta jajarannya.
6. Seluruh Dosen, asisten, dan staf pengajar Universitas Widyatama, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Widyatama.
7. Seluruh staf Perpustakaan Universitas Widyatama, yang telah membantu penulis dalam mencari buku penelitian dan memberikan saran. Terima kasih juga telah menunggu penulis yang masih mengerjakan skripsi meskipun jam operasional perpustakaan akan berakhir.
8. Kepada cinta pertamaku, pahlawanku. Ayahanda tercinta Ruslan Abdulgani. Terima kasih atas perjuangan dan pengobrananmu selama ini kepada penulis. Segalanya dikerahkan hanya untuk bisa melihat putri tercintanya menyandang gelar sarjana.
9. Kepada jiwa dan ragaku serta surgaku. Ibunda Yuli Herawati. Terima kasih atas kasih sayang dan doa yang tiada henti yang selalu mengiringi penulis. Dukungan yang tidak pernah lekang saat penulis dalam keadaan hancur dan terpuruk. Berkat dirimu penulis bisa tetap tegar untuk melewati ini semua.
10. Kepada kakak laki-laki saya, Rizki Akbar Abdulgani. Terima kasih atas dukungan dan pengaliran semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada kakak Perempuan saya, Dinda Anastasya Abdulgani. Terima kasih sudah mengajarkan kepada penulis arti pendewasaan.
12. Kepada seseorang yang namanya tidak bisa penulis sebutkan, seseorang yang pernah hidup bersama penulis dan menjadi bagian dari perjalanan cinta penulis. Terima kasih untuk kebahagiaan dan patah hati yang diberikan saat proses penyusunan skripsi ini. Ternyata perginya dia dari kehidupan penulis memberikan cukup motivasi untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang mengerti apa itu pengalaman, pendewasaan, rasa sabar dan menerima arti kehilangan sebagai bentuk proses penempaan menghadapi dinamika hidup. Terima kasih telah menjadi bagian menyenangkan sekaligus

menyakitkan dari pendewasaan ini. Pada akhirnya setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya.

13. Kepada teman-teman saya semasa kuliah yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-persatu. Terima kasih sudah memberikan cerita bagi saya selama perkuliahan. Sebab kalian, penulis bisa mengambil segala pelajaran dalam bentuk apapun.
14. Kepada teman kampung saya, Zahra, Hilyah, terutama Imel otong, Atista, Wulan dan Dilla keong. Terima kasih untuk telinga yang selalu bersedia untuk mendengarkan derita penulis pada saat terpuruk. Terima kasih untuk selalu ada dan menemani penulis saat penulis merasa hampir menyerah. Serta terima kasih atas dukungan kepada penulis agar bisa melewati penderitaan saat itu.
15. Terakhir, kepada diri sendiri. Terima kasih sudah bertahan untuk melalui ini semua. Tempaan, cacian dan makian serta bentuk apapun yang bisa menghancurkan dapat mampu dilewati dengan sebaik-baiknya. Yakinlah, akan ada hal indah diujung sana. Harap selalu menjadi bunga yang bermekar bagi orang-orang sekitar. Jangan putus asa, karna Allah selalu berada disisimu.