KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan kasih sayangNya peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap *Customer Loyalty* Pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek Indonesia). Tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai salah satu persyaratan dalam penyelesaian studi program S1 Fakultas Ilmu Komunikasi Pemasaran dan Periklanan Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam perancangan sampai proses pembuatan skripsi ini penulis tidak jarang menemui berbagai macam kesulitan dan hambatan, namun berkat bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat mengatasi berbagai kesulitan tersebut. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang secara langsung atau tidak langsung membantu penulis menyelesaikan penelitian ini. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada:

1. Ibu S.M. Niken Restaty S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu, memberikan bimbingan dan dorongan selama pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si sebagai ketua bidang studi *Advertising & Marcomm* Universitas Mercu Buana.
3. Seluruh dosen *Marketing Communication* Mercu Buana Menteng yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id/

4. Orang tua dan keluarga tercinta (Mama, Papa, Mbaan, A Dadan, Hilmi, Kamila) yang tak henti-hentinya mendoakan, memberi dukungan dan semangat yang dapat menguatkan penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ikhromi Oktafiandi, untuk semua kalimat penguat dan pengingat yang tak bosan diutarakan kepada penulis. Terima kasih, karena selalu ada di sini untuk menemani dan menyemangati.
6. Rekan-rekan di Fakultas Ilmu Komunikasi khususnya jurusan *Marketing Communication & Advertising* angkatan 2014 Universitas Mercu Buana Menteng yang telah banyak membantu penulis, terutama Annisa Jiya dan Lusia Arifianti yang telah sama-sama berjuang selama 4 tahun ini.
7. Sahabat-sahabat terkasih penulis yang telah membantu memberikan semangat dan motivasi yang tak henti-hentinya terutama Desita Friskadiani, Adam Nuur Hidayat, Nadia Nidiana, Dyah Putri, M. Gilang Riyadi dan Reckta Filamenti
8. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari skrispi ini masih jauh dari sempurna, penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan di dalamnya. Semoga apa yang disajikan di dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, 4 September 2018

Gina Farida Mufidah

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id/