

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya karena dengan rahmat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan sebaik-baiknya dan tepat padawaktunya.

Dalam Skripsi yang berjudul **“Strategi *Customer Retention Marketing* PT. Elken Indonesia Dalam Mempertahankan Pelanggan Tahun 2018”** ini, penulis mengalami berbagai macam masa yang sulit dalam penyelesaiannya, namun semangat serta dukungan dari sekitar memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan Skripsi ini.

Di dalam proses pembuatan Skripsi ini, penulis merasa masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis merasa masih memerlukan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Nindyta Aisyah, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dengan memberikan berbagai arahan, nasihat yang sangat bermanfaat dalam proses mengerjakan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si. selaku Ketua Progam Studi Periklanan dan Komunikasi Pemasaran Mercu Buana yang telah memberikan arahan, saran, serta nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
3. Seluruh dosen-dosen dan staff Progam Studi Periklanan dan Komunikasi Pemasaran Universitas Mercu Buana.
4. Kepada kedua Orang Tua saya yang telah merawat saya dan memberikan

dukungan dalam segala bentuk untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Dan juga kakak laki-laki saya yang memberikan arahan sebagaimana saya mengerjakan skripsi ini.

5. Teman – teman yang selalu memberikan semangat, Gita, Dina, Cynthia, Nova, Puspita, Dian, Devi, Sarah dan Aisyah.
6. Ibu Enlie Widjaja selaku *General Manager* PT. Elken Indonesia dan Ibu Rini Prasetyowati selaku *Sales Processing* PT. Elken Indonesia

Jakarta, 12 Agustus 2019

Siti Umayah

