

KATA PENGANTAR

Pada tempat yang pertama dan utama di hati, Penulis panjatkan segala puji serta syukur kepada Allah SWT, kemudian shalawat serta salam mudah-mudahan terlimpah curah ke pangkuan baginda Muhammad SAW, beserta keluarganya, sahabatnya dan umatnya. Berkat Rahmat dan Karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi dengan judul ***“Pengaruh Customer Participation Behavior dan Customer Citizeship Behavior terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Customer Perceived Value sebagai Variabel Intervening pada OHM Studi Jepang di Kota Bandung”***.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam pembuatan penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi substansi maupun sistematika pembahasan dan tata bahasa. Keterbatasan kemampuan serta pengalaman membuat masih banyak kekurangan dalam pembuatan penulisan skripsi ini, sehingga masih banyak yang perlu dipahami dan diperbaiki. Penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun, sehingga dapat memperbaiki kekurangan yang ada di kemudian hari.

Pada proses penyusunan skripsi ini, Penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dengan penuh rasa hormat kepada Dr. Rizki Zulfikar SE., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, kesabaran dan ketulusannya dalam mengarahkan Penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat

diselesaikan. Selain itu, pada kesempatan kali ini, Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Yth, Dr. Ir. H. Eddy Soeryanto Soegoto, M.Sc., selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia;
2. Yth, Arjuna Rizaldi SE., M.A., dan Muhammad Iffan, SE., MM., selaku Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sangat berpengaruh bagi Penulis baik dalam aspek perkuliahan dan maupun di luar perkuliahan;
3. Yth, Dr. Raeni Dwi Santy, SE., M.Si., dan seluruh jajaran Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis;
4. Ibu, Alm. Ayah, serta Adik Perempuanku;
5. Sahabat seperjuangan MN-8K angkatan 2014;
6. Untuk semua orang yang pernah datang, singgah dan pergi dalam kehidupan Penulis, terima kasih karena telah mengajarkan banyak hal tentang kehidupan.

Akhir kata, Penulis mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu, semoga skripsi ini bermanfaat bagi Kita semua.

Bandung, 20 November 2019

Irvan Syachranie