

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Suasana Toko, Budaya Pelayanan dan *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan di X-Sha melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening*”.

Penulis menyadari tesis ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun segi penyajian. Hal ini tentunya tak luput dari keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Namun berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan mendukung baik moril maupun materiil dalam menyelesaikan studi.
2. Istri, anak serta keluarga yang selalu mendoakan dan mendukung serta memberikan spiritnya dalam menyelesaikan studi.
3. Dr. Nundang Busaeri, Ir., M.T., IPU., ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
4. Dr. Jajang Badruzaman, S.E., M.Si., Ak., C.A. selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Siliwangi Tasikmalaya sekaligus sebagai penguji yang telah memberikan arahan dan saran dalam tesis ini. .
5. Dr. Yusuf Abdullah, S.E., M.M., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Program Pasca Sarjana Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

6. Dr. Edy Suroso S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Siliwangi Tasikmalaya sekaligus sebagai penguji yang telah memberikan arahan dan saran dalam tesis ini..
7. Prof. Dr. H. Kartawan, S.E., M.P., CRA., CRP., selaku pembimbing I yang telah memberikan perhatian dan bimbingannya dalam penulisan tesis ini.
8. Dr. Hj. Iis Surgawati, Dra., M.Si., selaku pembimbing II yang telah memberikan perhatian dan bimbingannya dalam penulisan tesis ini.
9. Dr. Nanang Rusliana, S.E., M.Si. selaku penguji yang telah memberikan arahan dan saran dalam tesis ini.
10. Seluruh Dosen dan Staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
11. Jajaran direksi, manajemen, dan pelanggan setia PT. Meta Global Triasha (X-Sha) yang telah mendukung dan membantu proses penelitian ini.
12. Rekan-rekan Mahasiswa Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Siliwangi Tahun 2022 dan semua pihak yang telah mendukung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Kepada Allah SWT, penulis panjatkan semoga segala amal kebaikan yang telah diberikan menjadi amal ibadah dan dibalas dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin.

Tasikmalaya, 22 Mei 2024

Penulis