

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh *Malfunctional product* terhadap *Negative word of mouth* melalui Rangkaian Emosi *Negative* pada Pengguna *Apple iPhone* dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena meningkatnya keluhan konsumen terhadap produk *smartphone* yang mengalami *malfunctional product* atau kegagalan fungsi, yang pada akhirnya memicu respons emosional *negative* dan perilaku komunikasi *negative* seperti *negative word of mouth*. Dalam konteks persaingan industri *smartphone* yang semakin ketat, pemahaman mengenai bagaimana rangkaian emosi *negative* terbentuk dan memengaruhi perilaku konsumen menjadi hal yang penting, baik secara akademis maupun praktis. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian perilaku konsumen, khususnya terkait respons emosional terhadap kegagalan produk dan dampaknya terhadap reputasi merek.

Proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai tantangan, hambatan, serta keterbatasan yang penulis hadapi. Namun berkat dukungan, bantuan, arahan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, ibu Susi Susanti dan bapak Asep Wahyudin, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun materi, serta kepercayaan yang tidak pernah putus kepada penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dan motivasi yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan hingga tahap ini.
2. Saudara sekaligus adik penulis, Zhilan Alfaridzi, yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas perhatian dan motivasi yang menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Prof. Dr. Eng. Ir. Aripin, IPU., ASEAN Eng. Selaku Rektor Universitas Siliwangi
4. Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas dan Bisnis Ekonomi Universitas Siliwangi.
5. R. Lucky Radi R., S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
6. Vivi Indah Bintari, S.E., M.M.. Selaku Wali Dosen penulis.
7. Alfin Nur Fahmi Mufreni, S.E., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan perhatian yang diberikan kepada penulis.
8. Andina Eka Mandasari, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran

selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis sangat bersyukur atas kesempatan untuk dibimbing oleh beliau yang tidak hanya memberikan masukan akademik, tetapi juga energi positif dalam setiap proses bimbingan. Sikap beliau yang suportif dan selalu membantu membuat setiap proses revisi terasa lebih ringan dan menyenangkan bagi penulis. Semoga Ibu beserta keluarga senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan.

9. Prof. Dr. H. Deden Mulyana, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji I, yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga penelitian ini dapat disusun dengan lebih baik.
10. Dian Kurniawan, S.E., M.Si selaku Dosen Penguji II, yang telah memberikan berbagai masukan, arahan, dan wawasan yang memperkaya penelitian ini.
11. Nadia Ulfa Agustin H. M.M selaku Dosen Penguji III, yang telah memberikan evaluasi serta rekomendasi yang sangat bermanfaat dalam proses penyempurnaan skripsi ini.
12. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
13. Staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang telah memberikan layanan yang terbaik kepada penulis.
14. Teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan, semangat, serta selalu bersedia mendengarkan keluh kesah dan menemani penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan dan

motivasi yang diberikan sehingga penulis dapat melewati setiap tahap dengan lebih kuat dan penuh semangat.

15. Lutfia Tuzzahro yang senantiasa memberikan dukungan serta membantu penulis sejak masa perkuliahan hingga proses penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih atas dukungan, pertolongan, motivasi, serta kesediaannya untuk selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama menjalani proses ini.
16. Ratu Ardanita, Fathan Gaza, dan Zikri Dimas, selaku teman seperjuangan di Manajemen Pemasaran yang telah menghibur, membersamai, serta memberikan semangat kepada penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Besar harapan penulis agar penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran.

Tasikmalaya, 3 Februari 2026

Clara Zsaumi
(NPM 223402356)