

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat ujian guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen di Universitas Galuh Ciamis.

Adapun skripsi yang penulis buat berjudul **“Pengaruh Penanganan Keluhan dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Pelanggan Kedai Kabita Lakbok)”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada Ibu Wakil Dekan II yaitu Ibu Elin Herlina, S.Pd., M.M. selaku pembimbing I dan Bapak Toto, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Selain itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Dadi., Drs., M.Si, selaku Rektor Universitas Galuh Ciamis beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis, beserta seluruh jajarannya.
3. Ibu Elin Herlina, S.Pd., M.M, selaku wakil dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis
4. Bapak Dr. Nana Darna, S.E., M.M, selaku wakil dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis

5. Bapak Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M, selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis
6. Kedua orang tua serta seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang kepada penulis.
7. Kepada teman seperjuangan Aditasa Novika, S.M. Fathia Fiardillah, Wildanissa Rahma Putri, Wawa Rojwa, dan Aysha Aurilia Bilqis yang sudah menjadi teman penulis mulai 2021 sampai saat ini, terima kasih selalu memberi semangat dan menghibur penulis dalam pembuatan skripsi ini, terima kasih atas segala motivasi dan dukungan yang paling berharga sampai terselesaikan perkuliahan ini.
8. Terakhir, saya berterima kasih kepada satu sosok gadis yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang perempuan sederhana dengan hati kecil tetapi dengan impian besar. Terima kasih kepada peneliti skripsi ini yaitu diriku sendiri, Ditha Triana Rehatta. Anak perempuan terakhir dan harapan orang tuanya. Terima kasih telah hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tidak dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dimanapun dirimu sebagai sosok yang bermanfaat untuk dirimu sendiri maupun orang lain. Aku berdoa semoga langkah kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang baik dan hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab. Aamiin.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini yang disebabkan karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan

saran dan kritik yang membangun serta segala pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Ciamis, Agustus 2025

Penulis