

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T atas segala nikmat, karunia dan taufik-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana (S-1) Di Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Galuh Ciamis. Adapun judul usulan penelitian ini adalah “Pengaruh *Switching cost* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada konsumen Smesco Mart)”. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalam, serta kemampuan penulis. Meskipun demikian, penulis senantiasa berusaha dengan segala kemampuan yang dimiliki untuk menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif.

Proses perjalanan dalam penulisan usulan penelitian ini tidak terlepas dari berbagai kendala yang harus penulis hadapi, namun berkat bantuan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga segala kendala tersebut dapat penulis hadapi. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat: Bapak Dr. Nana Darna, S.E., M.M. selaku pembimbing I dan Bapak Mukhtar Abdul Kader, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu, tenaga, bimbingan, saran, dorongan serta banyak masukan yang berharga terhadap proses penyelesaian Usulan penelitian dari awal hingga akhir.

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

1. Bapak Prof. Dadi, M.Si Rektor Universitas Galuh Ciamis, beserta seluruh jajarannya.
2. Ibu Dr Nurdiana Mulyatini., S.E, M.M, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis
3. Ibu Elin Herlina, S.Pd., M.M selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Galuh
4. Bapak Dr. Nana Darna, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh.
5. Kedua orang tua penulis Bapak Dedi dan Mamah Iin, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anak mereka satu-satunya menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka berdua sendiri hanya bisa menempuh pendidikan sampai tahap dasar. Kepada bapak terima kasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai kepada tahap ini, demi anakmu bisa menganyam pendidikan sampai ketinggian ini. Untuk mamah terima kasih atas segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan ikhtiar anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap

langkah yang saya tempuh. Semoga mendapatkan imbalan setimpal dari Allah SWT, Aamiin.

6. Untuk Almarhum kakek tercinta Bapak Amir, terima kasih yang sebesar-besarnya atas kasih sayang, doa, dan dukungan yang beliau curahkan semasa hidupnya. Dengan ketulusan dan segala keterbatasannya, beliau selalu berusaha memenuhi kebutuhan penulis serta menjadi sumber kekuatan dan motivasi dalam perjalanan hidup. Walaupun raga beliau kini telah tiada, warisan kasih dan pengorbanan beliau tetap menjadi fondasi utama yang mendorong penulis untuk terus maju dan mencapai titik ini. Semoga Allah SWT memberikan tempat terbaik di sisi-Nya dan melimpahkan rahmat serta ampunan-Nya. Penulis akan selalu mengenang dan menghormati jasa serta cinta beliau dengan penuh syukur.
7. Seluruh keluarga nenek, paman, dan tante yang selalu memberi do'a dan menyayangi penulis dengan tulus.
8. Sahabat dan teman-teman penulis yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam melakukan penelitian
9. Kelas Manajemen CD rekan seperjuangan dan rekan-rekan seangkatan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis selama menempuh Pendidikan S1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Semoga amal kebaikan dari semua pihak yang telah membantu menyelesaikan pendidikan sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin...

Ciamis, November 2025

Penulis