

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 ujian guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen di Universitas Galuh.

Adapun skripsi yang penulis buat berjudul **“Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan (Suatu Studi Pada Pelanggan Toko Pandawa Perabot di Ciamis)”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksanakan 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 Bapak Dr. Nana Darna, S.E., M.M. sebagai pembimbing I sekaligus selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Galuh dan Ibu Hj. Nina Herlina, Ir., M.M. sebagai 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 sangat terhormat:

1. Ibu Dr. Tita Rohita, S.Kep., Ners., M.M., M.Kep., selaku Rektor Universitas Galuh beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh, beserta seluruh jajarannya.

3. Ibu Dr. Elin Herlina, S.Pd., M.M., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Galuh.
4. Bapak Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh
5. Bapak Mukhtar Abdul Kader, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Galuh.
6. Toko Pandawa Perabot yang telah membantu penulis untuk memberikan data dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada Bapak dan Mamah tercinta, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat, serta dukungan yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dan cinta yang tidak pernah putus, bahkan di saat penulis merasa lelah dan hampir menyerah. Segala pencapaian ini tidak akan terwujud tanpa ridho dan restu dari Bapak dan Mamah.
8. Kepada kakak-kakak tercinta Dedin, Nena, dan Engkay, yang telah dengan tulus membantu membiayai kebutuhan penulis selama masa perkuliahan. Bantuan, perhatian, dan pengorbanan yang diberikan menjadi salah satu alasan terbesar penulis dapat bertahan hingga menyelesaikan pendidikan ini. Semoga segala kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda.
9. Kepada teman-teman ARCANA, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, candaan, dan semangat yang telah diberikan selama menjalani masa

perkuliahan. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan penuh warna.

10. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, and for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive.*

Demikian yang 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, 31 Juli 2026

Penulis