

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ *The Effect of Complaint Handling on Customer Loyalty and its Impact on Customer Satisfaction (Study on Consumers of PT Telkom Witel of West* ” dengan baik. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan program sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak bersyukur dan mengucapkan terima kasih kepada Ayah yang telah menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, dan kepada ibu yang selalu mendoakan dan memberi dukungan penuh selama penulis menyelesaikan skripsi ini, selain itu penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
3. Dr. Titik Rosnani, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura sekaligus menjadi dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menulis skripsi ini.
5. Dr. Erna Listiana, S.E., M.Si. selaku Ketua Prodi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura sekaligus menjadi dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan

tenaga untuk memberika bimbingan dan arahan sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Dr. Wendy, S.E.,M.Sc. selaku Dosen Akademik dan Ahli yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dr. Nurul Komari, S.E., M.P selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberika bimbingan dan arahan dalam menulis skripsi ini.
8. Anwar Azazi, S.E., D.E.A. Selaku Dosen penguji yang telah bersedia membagi ilmu, masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
9. Syahbandi, S.E., M.M. Selaku Dosen penguji yang telah bersedia membagi ilmu, masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
10. Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M, selaku penanggung jawab program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM Riset) yang telah banyak memberikan masukan, arahan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
11. Para Dosen yang terlibat dalam program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM Riset) yang telah memberikan motivasi dan semangat yang luar biasa dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
12. Bapak dan Ibu Dosen khususnya jurusan Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan penulis sejak awal perkuliahan berlangsung hingga saat ini.
13. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura yang telah memberikan pelayanan terbaiknya kepada mahasiswa.
14. Kantor PT Telkom Witel Kalbar sebagai fasilitator data primer yang digunakan untuk diolah dan di wawancarai untuk kebutuhan penelitian ini.
15. Saudara saya, Azhar (adik), ibnu (adik) dan Seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan, menasehati dan menjadi penyemangat untuk kesuksesan selama masa perkuliahan.

16. Seluruh teman-teman saya dari Angkatan 2019 khususnya dari jurusan Manajemen yang ikut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini dan teman seperjuangan dari awal masuk perguruan tinggi hingga akhir perkuliahan. Semoga kita semua sehat, sukses dan bahagia selalu.
17. Grup “Cita-Cita lulus cepat” Khofifah Rahmania, Sandra Tania, Beti Indahsari, Cienta Tatia, Putri Ika selalu menjadi tempat curhat, healing, wisata kuliner, dan juga berlibur bersama.
18. Grup “ANAK BUNDA CORLA”bg iyo, syeqi, bagas, azka telah memberi semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
19. Grup “Keluarga Sarinem” grup keluarga yang sangat penting untuk memberi motivasi dan yang selalu memberi semangat dan menghibur di saat lelah.
20. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari para pembaca guna peningkatan pembuatan tugas akhir pada waktu mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Pontianak, 27 Januari 2023



Penulis

Wika Nurul Hidayah Nur Fadilah

NIM. B1023191028