

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Variabel *Customer Satisfaction* terhadap *Switching barrier* dan *Customer Retention* (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2012-2013 Universitas Brawijaya yang Pernah Melakukan Pembelian di McDonald’s Malang)”**.

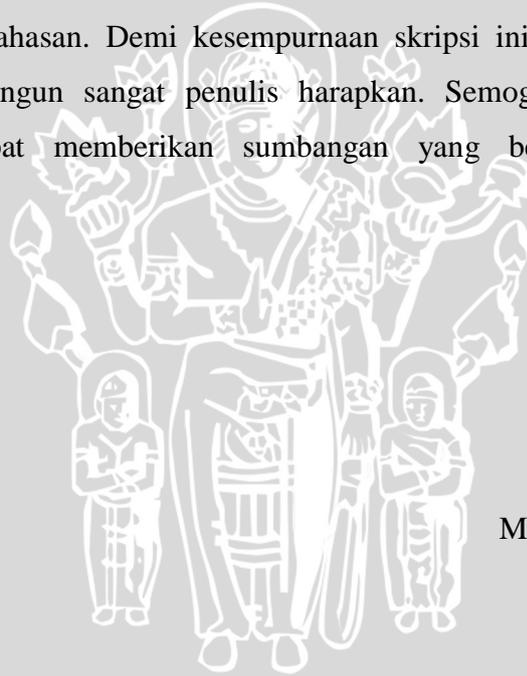
Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
2. Ibu Dr. Srikandi Kumadji, M.S. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Devi Farah Azizah, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
4. Ibu Dr. Srikandi Kumadji, MS selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Bapak Drs. Wasis A. Latief M.P selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
6. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

7. Keluarga tercinta dan tersayang terutama Ibu, nenek dan kakek yang telah begitu tulus memberikan semangat, dorongan serta doa yang bermanfaat besar bagi penulis.
8. Teman-teman mahasiswa angkatan 2009 yang telah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan dalam menyusun skripsi sampai selesai.
9. Semua pihak yang membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi yang membutuhkan.



Malang, Juli 2013

Penulis