

## SANWACANA

*Halleluya*, Puji Tuhan atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi dengan judul “Pengaruh *Physical Aspect, Reliability, Personal Interaction, Problem Solving*, dan *Policy* terhadap Loyalitas Pelanggan Ritel (Studi pada Pelanggan *Chandra Supermarket & Dept. Store Metro*)” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Hi. Agus Hadiawan, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Drs. A. Effendi, M.M. selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung dan Pembimbing Akademik saya.
3. Bapak Prof. Dr. Yulianto, M.S. selaku Pembantu Dekan II Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Drs. Pairul Syah, M.H. selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung.

5. Bapak Dr. Suropto, S.Sos., M.A.B. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung serta selaku Dosen Penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya dan mengajari saya, memberikan saran, kritik, nasehat, ilmu dan motivasi. Semoga Tuhan selalu melindungi dan memberikan berkat-Nya untuk bapak.
6. Bapak Ahmad Rifa'i S.Sos., M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Bapak Suprihatin Ali, S. Sos. M. Sc. Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, ilmu, saran, kritik, serta nasehat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Tuhan selalu melindungi dan memberikan kesehatan untuk bapak.
8. Kepada seluruh dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
9. Ibu Merta selaku staff Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung. Terimakasih bu, sudah selalu sabar dan selalu membantu saya. Semoga Tuhan selalu melindungi ibu.
10. Bapak Nelson Lumban Tobing sebagai papa terbaik dan tertampan yang pernah aku miliki. Terimakasih untuk semua doa nya pa. Tetap doakan anakmu ini supaya sukses dan bisa lebih membanggakan keluarga nanti.

11. Ibu Rinda Marlina Sihaloho sebagai ibu terbaik dan tercantik yang pernah aku miliki. Terimakasih untuk setiap perhatian dan doa tulus yang engkau mintakan untukku ma.
12. Sharmaida Eka L. Tobing, S.H., sebagai kakak yang selalu memotivasi, menuntun, dan memberikan masukan dana. Maaf untuk semua kekurangan yang selama ini aku lakukan. Semoga kakak bisa lebih sukses, menyelesaikan magisternya, dan tetap jadi kakak yang baik untuk kami adik-adikmu.
13. Christofer Handoko L. Tobing, S.Pd., sebagai adik yang selalu menyemangati dan tetap bisa membanggakan keluarga. Semoga bisa melanjutkan S2 nya. Sukses menantimu.
14. Rio Mangasih Rotama L. Tobing, Maudi Rominar L. Tobing, Angelita Blezky L. Tobing, dan Rico Patarasih L. Tobing sebagai adik-adikku tersayang. Dan semua keluarga yang tetap setia mendukung dan memberikan nasehat untuk saya sampai sekarang.
15. Jontri Gultom sebagai teman berantem yang selalu mendukung, memberi semangat, meluangkan waktu, dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk saya. Semoga selalu bisa ada di samping saya sampai nanti menjadi satu-satunya teman hidup saya.
16. Keluarga Persekutuan Doa Oikumene Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung, Eva Yuliani, Netty, Kak Christin, Maria, Triana, Betris, Yessy, Grace, Martha Tobing, Ifan, Kiki, semua teman-teman dan adik-adikku yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu. Terimakasih untuk kebersamaan, waktu, pelayanan dan kasih bersama kita. Yang sudah lulus,

semoga semakin sukses. Yang belum lulus, semoga cepat menyusul. Dan semoga nanti kita bisa ketemu waktu kita sudah sama-sama sukses nanti.

17. Sahabat-sahabatku Chen-chen, Deta, Emi, Tika, Alpe, Wirda, Ence, Elsa, Iggrit (Maco), Idha (Iphet), Nira (Nci) yang sudah jauh terpisah tempat. Kangen kalian. Semoga kita bisa ketemu lagi nanti saat sukses, dan sudah kasih keponakan untuk aku.

18. Sahabat-sahabat Ilmu Administrasi Bisnis 2008 Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung, Afni, Rama, Hermanto (Alm.), Nika, Indah, Bhetari, dll. Persahabatan kita gak akan pernah bisa dilupain. Sukses untuk kita dan damai untukmu Manto.

19. Sahabatku Anggun Pratiwi S.A.B, yang sudah menjadi teman makrab, teman kuliah, teman KKN, dan teman skripsi. Terimakasih untuk saat-saat bersama, saat-saat gila bersama, dan semua bantuan-bantuannya. Semoga sukses dan bisa tetap bisa gila bersama.

20. Teman skripsiku Rifa, Dhesi, Novi (cepat menyusul ya), Patrice, dll. Terimakasih untuk saling mendukung, semoga cepat lulus yang belum. Sukses menanti kita.

21. Keluarga besar Universitas Lampung yang telah membantu saya selama saya belajar di Universitas Lampung.

22. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, terimakasih atas bantuannya.

Semoga Tuhan membalas jasa-jasa yang telah kalian berikan kepada penulis selama ini dan semoga kita dapat selalu menjaga tali silaturahmi. Pada akhirnya penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya dan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Administrasi Bisnis.

Bandar Lampung, Mei 2015

Penulis,

Adhelina Putri L. Tobing