

## SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmad dan hidayahNya skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada pelanggan PT. Astra *International Tbk*-Toyota AUTO 2000 di Bandar Lampung”. Oleh karena itu dengan segala hormat penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Hi. Agus Hadiawan, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Drs. A. Effendi, M.M. selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Prof. Dr. Yulianto, M.S. selaku Pembantu Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Drs. Pairulsyah, M.H. selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Bapak Dr. Suropto, S.Sos., M.A.B. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Bapak Ahmad Rifai, S.Sos., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

7. Bapak Suprihatin Ali, S.Sos., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktu dan sabar dalam membimbing dan memberi arahan kepada penulis. Penulis ucapkan maaf untuk setiap salah dan khilaf penulis selama ini.
8. Bapak Dr. Suropto, S.Sos. M.A.B. selaku Dosen Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan saran, petunjuk, arahan dan masukan kepada penulis. Penulis ucapkan permohonan maaf untuk setiap salah dan khilaf penulis selama ini.
9. Bapak Drs. Dian Komarsyah, D., M.S selaku dosen Pembimbing Akademik selama penulis menempuh studi di Universitas Lampung.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.
11. Ibu Mertayana selaku Staff Jurusan Administrasi Bisnis
12. Terimakasih banyak untuk Bapakku Sriyanto dan Mamaku Suratmi (Almh), saya ucapkan terimakasih atas segala kasih sayang yang telah kalian berikan, perhatian, dukungan, doa serta yang selalu mengurus dan mendidikku hingga sampai sekarang ini. Hanya bapak dan mama yang menjadi penyemangatku dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Adikku satu-satunya yang tersayang, Chichi Erniyanti yang telah menyelesaikan Ujian Nasional. Semoga diberi kemudahan dan kelancaran oleh Allah Swt lulus dengan nilai yang baik. Terimakasih ya adikku untuk semangat dan dukungannya.
14. Kepada keluarga besarku tersayang, Mbah Kakung dan mbah Uti, Pa'de, Bu'de, Om Yatno, bule' Mar, Om Tanto, bule' Susi, bule' Tanti, Om Silo, bule' Halimah, Om Sunar, Om Sur, MbK Rini, Om Pras, Diah

Ayu Susilowati, Mas Bayu. Dan Sepupuku yang kece Risky, Haikal, Azis, Dio, Raka, Betsy, Nadin, Inas, Aqila, dan Keponakanku yang ganteng dan ngegemesin Bagus Ramadhani Santoso, terimakasih untuk doa, semangat, dukungan dan hiburannya.

15. Sahabat-sahabat kuliahku di ABI yang selalu menemani hari-hariku saat kuliah Rifa Ira Safrida, Nopi Maryana, Esti Utami, Rosdiana Dewi, Risny Surya Andini, Susi Kustiana, Desi Rida Sari, Mika Rosalina S, dan Mutiara Permata. Terimakasih atas kebersamaanya yang penuh makna dalam suka duka.
16. Teman-teman ABI 010 : Jufan, Aga, Juwita, Ari, Petrik, Devi, Bang Hari Chandra, Kiki, Amanda, Niko, Ferdy, Agung, Saut, dan semua angkatan 010 yang tidak bisa disebutin satu persatu, semangat terus buat kita. Alumni ABI, Kakak tingkat, adik-adik tingkat yang gak bisa disebutin satu persatu terimakasih atas dukungannya.
17. Sahabat-sahabat Asrama Jayanti : Nopi, Maurin, Rifa, Umi, Mey, Verli, dan mbak kosan mb Alpe, mb Cicil, mb Wirda Turnip. Terimakasih untuk semangat kalian dan canda tawa, serta kebersamaanya selama ini.
18. Seseorang yang selalu setia menemaniku dalam suka dan duka, selalu sabar dalam memberi ku semangat. Terima kasih untuk Eko Susilo atas dukungannya selama ini.
19. Teman-teman KKN desa Tegal Ombo : Jarmiati (Atun), Nursintari (Tarjo), Egi, Bang Ari, Bang Iqbal, Bang Jul, Beni, Deni, Hapip.

Terimakasih untuk kebersamaan selama 40 hari yang telah diberikan, dari suka maupun duka, canda tawa dan dukungan yang kalian berikan.

20. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
21. Almamater Universitas Lampung yang turut mendewasakanku, baik dari segi pemikiran dan tindakanku.

Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bandar Lampung, .....2015

Penulis

**Desi Anggraini**