

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dimana atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Brand Trust*, terhadap *Customer Retention* Produk Kartu Prabayar Telkomsel (Studi Kasus pada Grapari Graha Merah Putih)”**.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan serta wawasan pembaca, khususnya Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Dengan segala rasa hormat penulis mengungkapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada wanita terbaik Monalisa Br Ginting yang selalu penulis panggil “mamak” dan dua orang yang penulis panggil “bapak” Alm Octavianus Bangun dan Perdamen Singarimbun untuk segala doa, pengorbanan dan kasih sayang yang telah menyertai penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga segala amal baik yang lebih berlimpah datang kepada mamak dan bapak. Serta segala pihak yang ikut serta mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya:

1. Bapak Prof. Dr. Baharuddin, ST., M.Pd. selaku Rektor Universitas Negeri Medan
2. Bapak Dr. Ir. Haikal Rahman, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
3. Ibu Dr. T. Teviana, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Aprinawati, S.E., MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas

Ekonomi Universitas Negeri Medan sekaligus sebagai dosen penguji ketiga saya.

5. Bapak Rangga Restu Prayogo, S.AB., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan
6. Ibu Dr. Dina Sarah Syahreza, S.E., M.Si. selaku Ketua Prodi Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
7. Ibu Dr. Sri Rezeki , S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan bimbingan, arahan serta masukan berharga yang membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
8. Bapak Prof. Dr. Saidun Hutasuhut, M.Si dan Ibu Nurul Wardani Lubis, S.E., M.Si selaku dosen penguji saya atas kritik dan saran yang membantu penulis dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari penenilitan ini, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
10. Terima kasih kepada Manager GraPARI Graha Merah Putih Medan yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian dan kepada seluruh staff GraPARI Graha Merah Putih atas bimbingan serta arahan selama peneliti melakukan penelitian, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Terima Kasih kepada adik kandung saya Ernist Haganta Bangun dan abang saya Ekel Pindonta Singarimbun yang selalu memberikan semangat kepada penulis
12. Terimakasih kepada adik kandung saya Ernist Haganta Bangun, kepada bapak Irwan Ginting yang selalu penulis panggil “bulang” dan Alm Rolan Singarimbun yang selalu penulis panggil “ribu” atas semangat, doa dan dukungan walaupun ribu tidak sempat melihat penulis menyelesaikan studi namun beliau tetap menjadi alasan penulis untuk terus semangat dalam melakukan penelitian ini.
13. Kepada teman seperjuangan saya Hartono Manullang, Devi, Nia, Irfani,

Nilai dan Rahel yang telah menjadi tempat bercerita yang menyenangkan dan selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

14. Kepada seluruh teman seperjuangan Manajemen B 2020 yang telah bersama berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen ini.
15. *Last but not least*, Terimakasih untuk Loranita Br Bangun yaitu diri sendiri karena sudah mau untuk bertahan. Terimakasih sudah bertanggungjawab untuk menyelesaikan tugas ini hingga selesai meskipun banyak cobaan yang datang bersamaan dalam mendapatkan gelar sarjana manajemen ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat atas segala dukungan dan bantuan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca

Medan, 12 Desember 2024



Loranita Br Bangun

