

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* penulis ungkapkan sebagai rasa syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat-Nya penulis dapat melakukan penyelesaian skripsi berjudul **“ANTESEDEN KEPUASAN PELANGGAN DAN PENGARUH TERHADAP NIAT PERILAKU”**. Penyusunan skripsi bertujuan sebagai upaya pemenuhan suatu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen dari Prodi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Penelitian ini memperoleh berbagai arahan, masukan dan motivasi dari segala pihak. Dengan demikian, penulis mengemukakan rasa terima kasih pada:

1. Kedua Orang tua yaitu Agus Hamid dan Evi Yanti yang senantiasa mendukung, memotivasi dan mendoakan sehingga skripsi ini mampu terselesaikan.
2. Dr. Teguh Widodo, SE., ST., MM., sebagai dosen pembimbing atas pemberian motivasi dan bimbingan selama menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Dr. Andry Alamsyah, S.Si., M.Sc. sebagai dosen wali atas pemberian semangat dan motivasi selama menyelesaikan skripsi.
4. Davina Shafa & Ariq Fikri yang senantiasa menyemangati dan tempat berkeluh-kesah selama penyelesaian skripsi.
5. Teman-teman terdekat yaitu Wima, Oded & Numa yang senantiasa mendukung dan menyemangati selama penyelesaian skripsi.
6. Teman-teman “Warga Bikini Bottom” yang telah menyemangati dan memberi dukungan agar skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Team Kintsugi Coffee yang sudah membantu dan memberi dukungan selama penyelesaian skripsi.
8. Segala pihak yang tak dapat diutarakan satu per satu.

Penulis sadar dengan keterbatasan wawasan yang membuat laporan ini tentu masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik maupun saran bagi kesempurnaan

skripsi akan penulis nantikan. Penulis berharap hendaknya skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi pembaca dan dipakai sebagai bahan rujukan dan masukan bagi penelitian berikutnya.

**Bandung, 6 Februari 2023**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Reihan Fadlurachman', written in a cursive style.

**Reihan Fadlurachman**

1401164312