

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang memiliki kesempurnaan dari segala kesempurnaan yang ada di alam semesta ini, hanya dengan izin dan keridhoan-Nya Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **”Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* pada Taksi Blue Bird di Kota Bandung”**.

Penulis mendapat banyak sekali dukungan dan dorongan dalam penelitian ini yang memacu semangat Penulis untuk menyelesaikan penelitian ini dengan benar dan tepat waktu, untuk itu perkenankan penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu R. Nurafni Rubiyanti, SMB., MBA. selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan, saran, ilmu yang bermanfaat, memberikan motivasi, memberikan kritikan dan solusi yang bermanfaat bagi penulis dan terus memastikan penelitian ini tersusun dengan semestinya.
2. Ibu Kristina Sisilia, ST., MBA. selaku dosen wali yang telah banyak memberikan petunjuk serta bimbingan dalam penyusunan laporan ini.
3. Kedua orangtua Penulis, Ayahanda Wahyu Winarso dan Ibunda Yulia Anggraini yang telah *men-support* dalam hal materi, kasih sayang, doa maupun motivasi demi kelancaran skripsi. Adik Penulis Nabila Wardhani yang selalu memberikan support dan canda tawa.
4. Teman-teman angkatan 2011 Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom, terutama kelas ADBIS B 2011 yang selama ini telah berjuang bersama dan saling mendukung satu sama lain.
5. Anindya Octavioni, Ayu Rizky Andita, Chitra Puri Ayu, Elzas Saputra, Fredrick Alfian, Gian Darmawan, Ikha Dinda Ruhaya M.Wahyu Fadila, Nadya, Netti Mulia Sari Sg, Priasmoro Iskandar, Perbawa Rizky, Rahadyan Ajeng Nur Fatimah Zamil, Rahma Dinda, Rezki Mulia Rahmat, Rota Mulia, Sabilal Rasyad, yang selalu menjadi teman dan partner dalam segala hal. Terima kasih atas kenangan manis yang sudah kita lewati bersama-sama saat kuliah di Universitas Telkom, sukses selalu untuk kita semua.
6. Sahabat-sahabat Penulis Ahmad Hari Kurniawan Ariez, Chitra Puri Ayu, yang selalu mempunyai waktu untuk sekedar berkeluh kesah dan telah memberikan dukungan dan semangat kepada Penulis selama menyusun penelitian ini.

7. Teman-teman lain yang sudah mengisi hari-hari Penulis dan selalu menyemangati yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini belumlah sempurna, masih ada kekurangan disana-sini yang semestinya tidak terjadi, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat Penulis butuhkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, Januari 2016

Penulis