

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan anugerah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PDAM Kota Cirebon”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Selama melakukan penelitian, peneliti mendapat banyak bimbingan, sarana, motivasi serta doa dari berbagai pihak, untuk itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat yang menjadi motivasi untuk peneliti.
2. Bapak Prof. Dr. Mochamad Ashari sebagai Rektor Universitas Telkom.
3. Bapak Dr. Jafar Sembiring sebagai Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
4. Ibu Citra Kusuma Dewi, S.E., M.M. sebagai Ketua Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
5. Bapak Yahya sebagai Wali Dosen Peneliti.
6. Ibu Dr. Ida Nurnida selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan masukan kepada penulis.
7. Teman-teman Administrasi Bisnis A 2012 yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih atas dukungan, semangat dan bantuannya selama ini.
9. Teman-teman seperjuangan FKB Universitas Telkom angkatan 2012, prodi Ilmu Komunikasi dan prodi Ilmu Administrasi Bisnis atas dukungan dan diskusinya selama ini.