

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Penerbangan Air Asia”**.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa pengarahan, dukungan dan doa. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Mohamad Iqbal dan Ibunda Rika Dewina atas cinta dan kasih sayang yang tidak tergantikan, dukungan, perhatian dan doa-doanya selama ini.
2. Ibu Kristina Sisilia, S.T., M.B.A. selaku pembimbing yang telah memberikan waktu, pengarahan serta sarannya sehingga penelitian ini dapat dilakukan sebaik-baiknya.
3. Ibu Arlin Ferlina Mochamad Trenggana, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan waktu, dukungan, pengarahan serta sarannya.
4. Seluruh dosen program studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuannya dalam mengajar sehingga pengetahuan yang diajarkan dapat terpakai untuk bahan penelitian serta membantu peneliti dalam mendapatkan teori-teori untuk kebutuhan penelitian ini.
5. Seluruh staf dan karyawan program studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Teman-teman angkatan 2012 Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom yang telah berjuang bersama dan saling mendukung satu sama lain.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dalam penyajiannya karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis dengan rendah hati akan menerima saran dan kritik yang bersifat membangun yang ditujukan untuk lebih menyempurnakan penelitian ini. Harapan penulis semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi yang memerlukannya dikemudian hari.

Bandung, Desember 2017

Penulis

Mohamad Arif Priyadi