

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh *Service Excellence* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada PT. Angkasa Pura II (Studi Kasus Pada Bisnis Aeronautika Husein Sastranegara *International Airport* Tahun 2018”.

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Terapan Telkom University.

Selama penulisan Tugas Akhir ini secara langsung atau tidak langsung tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Bethani Suryawardani, SE.,MM. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan pengarahan dan masukan kepada penulis terkait laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Ganjar M.Disastra, SH.,MM. selaku Kaprodi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom.
3. Kepada kedua orang tua saya Bapak Panahatan dan Ibu Rosdiana yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada penulis.
4. Seluruh Dosen D3 Manajemen Pemasaran terimakasih atas semua bantuan dan ilmu yang diberikan selama perkuliahan.
5. Kepada teman-teman dekat penulis yang tidak bisa disebut satu persatu yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepada penulis.
6. Teman-teman D3 MP 39-01 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

7. Teman-teman PMK U.P FIT yang memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karenanya, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Bandung, Juni 2018

Dertaida Panjaitan