

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *Pengaruh Retail Service Quality Terhadap Customer Satisfaction (Studi Kasus Pada Pengunjung Pusat Perbelanjaan Paskal 23)* ini dengan baik.

Tujuan dari penyusunan penelitian ini guna memenuhi salah satu syarat kelulusan mahasiswa/i pada jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung.

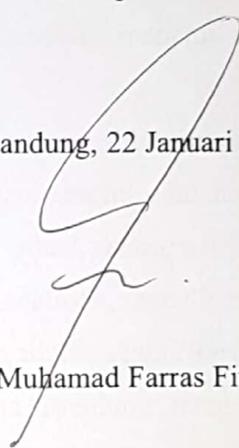
Dalam melaksanakan penulisan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu penulis. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dinda Amanda Zuliestiana, S.E., MM. sebagai pembimbing yang selalu memberikan semangat, motivasi, saran, arahan, serta bimbingan kepada penulis.
2. Ibu Dr. Anisah Firli, S.MB., M.M selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberikan saran kepada penulis selama masa perkuliahan berlangsung.
3. Pusat Perbelanjaan Paskal 23 Bandung selaku objek penelitian penulis
4. Kedua orang tua tercinta yaitu Ayah Doding Supriatna dan Almarhummah Ibu Wiwin Suhiyah, kemudian keempat adik tercinta yaitu Ridha Aulia, Bariq Azmi Hibbahtullah, Aisyah Nafisa Aulia dan Qais, beserta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa serta dukungan moril maupun materil kepada penulis.
5. Teman, sahabat sekaligus kekasih Cynthia Clarissa yang selalu sabar dan memberi dukungan lahir dan batin.
6. Teman berdiskusi Irfan alias Ipank yang senantiasa membantu dan memberikan arahan pada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Teman-teman Kontrakan 24, SCR Cirebon, Korlap Brave, SEF 2017, HMBTI 2017, UICC, serta MB39-13 yang sering kali memberikan semangat, doa, dan motivasi serta berbagi informasi kepada penulis.

8. Manchester United yang senangtiasa memberikan permainan terbaik di setiap pertandingan yang akhirnya dapat memberikan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang memberikan doa, bantuan, motivasi, serta dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namanya.

Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena hal itu, penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun agar kedepannya skripsi yang disusun oleh penulis dapat bermanfaat serta dapat menjadi referensi bagi semua pihak.

Bandung, 22 Januari 2018



Muhamad Farras Fitriadi