

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *Pengaruh Airline Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Dampaknya Terhadap Word Of Mouth* (Studi Pada Pengguna Maskapai Lion Air Di Indonesia) ini dengan baik.

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

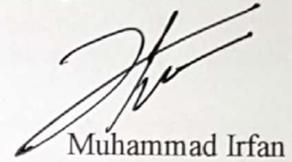
Dalam melaksanakan penulisan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu penulis. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Indira Rachmawati, S.T., M.S.M. selaku pembimbing serta dosen wali yang selalu memberikan semangat, motivasi, saran, arahan, serta bimbingan kepada penulis.
2. Bapak Ir. Endang Sofyan, MBT. selaku *expert* yang memberikan masukan, saran, dan terjemahan dalam item pertanyaan kuesioner pada penelitian ini.
3. Kedua orang tua tercinta yaitu Ayah Drs. Herawan dan Bunda Silvia Ramli, S.H., yang selalu memberikan doa, dukungan baik moril maupun materil, serta motivasi yang selalu mampu menumbuhkan semangat dalam diri penulis.
4. Kedua adik tercinta yaitu Sany Rhesabahi dan Irsal Zuari serta keluarga besar H. M. Dzuhri dan H. Ramli Tayab yang selalu memberikan doa serta dukungan kepada penulis.
5. Teman-teman Bimbingan Rabu Ibu Indira yaitu Dito, Farid, Reizfan, Wimam, Danny, Zelda, Latifah, Nayla yang selalu berjuang bersama untuk merevisi skripsi kita, berbagi informasi tentang tugas akhir, dan berbagi ilmu tentang tugas akhir.
6. Teman-teman Digidaw *Reborn*, Chitose, Kontrakan 24, serta MB39-14 yang sering kali memberikan semangat, doa, dan motivasi serta berbagi informasi kepada penulis.
7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner pada penelitian ini.

8. Seluruh pihak yang memberikan doa, bantuan, motivasi, serta dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namanya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi 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, 23 Januari 2019



Muhammad Irfan