

## 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 **“Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Servqual pada Osiris Coffee di Kota Bandung”**

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 B. Harso Wibowo dan Ibunda Ratih Handayani atas cinta dan kasih sayang yang tidak tergantikan, dukungan, perhatian dan doa-doa 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. Bapa Alex Winarno, selaku dosen wali yang telah memberikan waktu, dukungan, dan 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. Aldi Batian, S.T. selaku teman dekat saya yang telah mendukung, membantu, dan memberikan saran untuk menyelesaikan penelitian ini
6. Teman-teman angkatan 2015 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 kat sempurna dan masih banyak kekurangan dalam pengajiannya Karen keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis dengan rendah hati menerima saran dan kritik yang bersifat membangun yang ditunjukkan untuk lebih menyempurnakan peneliti ini.

Harapan penulis semoga peneliti ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi yang memerlukan dikemudian hari.

Bandung, 23 Juli 2019

Penulis

Prayuni Larasati W