

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Anugerah dan Karunia-Nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Reparasi AC Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT.Frigia Airconditioning Cabang Soekarno Hatta Bandung Tahun 2019”

Selama menyelesaikan laporan ini penulis menyadari berbagai kekurangan dan keterbatasan tetapi berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bpk. I Made Retug dan ibu Ni Ketut Wardani serta saudara saya I Gede Wahyu Perwira Putra dan I Wayan Satyawacana yang tiada hentinya memberikan semangat dan doa selama penulis menyusun laporan ini.
2. Dra. Nellyaningsih, M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan laporan ini.
3. Ibu Bethani Suryawardani, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing penulis selama masa studi.
4. Pemimpin dan Staf pengajar Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu, wawasan serta pemahaman selama penulis mengikuti studi D3 Manajemen Pemasaran ini.
5. Teman-teman D3MP-40-03 yang tak henti-hentinya memberikan semangat satu sama lain. semoga kita semua diberikan kesuksesan selalu.
6. UKM Bali Universitas Telkom dan Keluarga Mahasiswa Hindu (KMH) yang telah memberikan pengalaman organisasi pertama penulis.
7. Teman-teman penulis Chita Mahayanti, Syadesmi Elfa, Fonda Rosqa Dan Retno Jatiningsih yang telah menjadi keluarga baru dan teman berjuang dalam penelitian selama perkuliahan di Universitas Telkom. Disatukan dari beberapa daerah dan karakter yang berbeda. Terimakasih untuk 2 tahun lebih pertemanan yang luar biasa ini keberadaan kalian sangat melengkapi perjalanan hidup penulis. Semoga kalian semua selalu diberikan kesuksesan.
8. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan dan kontribusi bagi penulis.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, saran

dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, Juni 2019

Ni Made Dhiyah Ayu Satyawati