

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Outsourcing PT. Trengginas Jaya Pada Asrama Putra Universitas Telkom Bandung 2019)” dengan tepat waktu. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan di D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom.

Terlepas dari selesainya Laporan Tugas Akhir ini tidak dapat terwujud tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.Ir. Harrie Lutfi, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang berarti bagi penulis.
2. Ibu Dra. Nellyaningsih M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan solusi mengenai proyek akhir.
3. Ibu Ati Mustikasari, SE., MM selaku kepala program studi D3 Manajemen Pemasaran.
4. Kedua orang tua dan kedua saudara yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun materi dan mendukung segala aktivitas dan kebutuhan penulis.
5. Seluruh keluarga besar dosen D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom.
6. Anita Gustiana, Natasha, Regita, Yustika, Tiya, Ati, Fuji, Ayunda, Sarah, Devi dan Eka selaku teman dekat penulis yang senantiasa memberikan semangat, bimbingan, bantuan dan dukungan dalam kehidupan penulis.
7. Sri Rahayu, Febiola, Hera, Nurul, Gita, Claudia, Prima, Intan, Sofyan dan Aji selaku teman dan keluarga penulis selama di Universitas Telkom yang senantiasa selalu menemani penulis, memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi kepada penulis.
8. Rekan-rekan kelas D3 Manajemen Pemasaran 03 yang berperan nyata dalam perkuliahan penulis.

9. PT. Trengginas Jaya yang memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengerjakan laporan tugas akhir khususnya kepada Bapak Sujamro, Bapak Novi Chandra dan Bapak Indra Rozak selaku pembimbing lapangan yang telah memberikan ilmu serta nasehat kepada penulis.
10. Derry Setiawan dan Ibu Maria Dewi yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sebuah kesempurnaan. Segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Besar harapan penulis Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, 29 Juli 2019

Mutia Hadianti

6704160063