

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya sehingga proposal laporan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh *Service Performance* Terhadap *Customer Satisfaction* Dan Dampaknya Pada *Behavioral Intention* Pelanggan Mcdonald’s Di Indonesia” mampu diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Strata 1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) Universitas Telkom Bandung.

Penulis sadar bahwa terdapat perhatian, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak untuk menyelesaikan kesulitan yang dihadapi oleh penulis hingga proposal penelitian dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Ibu Sri Widiyanesti, ST., MM. selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing, mendukung, dan mendidik penulis dengan sepenuh hati, serta Ibu Dr. Astrie Krisnawati, S.Sos, M.Si. selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis. Selanjutnya, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Ahmad Iskandar dan Ibu Kencana Wulan yang tanpa hentinya senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi dalam berbagai hal selama menyusun proposal tugas akhir. Beserta saudara kandung penulis, Fauzan Makarim Iskandar.
2. Safitri Febrianita selaku rekan penulis, pacar, teman, sahabat yang selalu memberikan dukungan dan selalu ada dalam keadaan apapun serta berkontribusi membantu dalam penyusunan skripsi ini.
3. Keluarga besar pondok bireun yang selalu setia menjadi keluarga kedua di Bandung.
4. Teman-teman seperjuangan “413” dan TTM Matic selaku teman di sirkuit yang selalu memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis.

5. Teman-teman dan saudara perkuliahan penulis di Kelas MB 39-11 yang menjadi keluarga pertama penulis di perantauan.
6. Seluruh pihak yang membantu dan memberikan dukungan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati, Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Dengan begitu, Penulis berharap semoga segala kekurangan skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik lagi. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, 27 Desember 2019

Penulis,



Farid Maulana Iskandar

1401154263