

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA SUKABUMI”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Telkom.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yaitu:

1. Alhamdulillah Rabbil ‘alamin, segala puji dan syukur pada Allah Subhanau wa Ta’ala yang maha pengasih dan maha penyayang atas rahmat dan petunjuk-Nya sehingga karya sederhana dapat terselesaikan dengan penuh perjuangan.
2. Orang tua penulis, Bapak Endang Suryana dan Ibu Rias Sariningsih yang sudah memberi dukungan, motivasi, doa dan saran serta memberi membantu mendukung penuh penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kakak saya Vijay Akbar, Adek saya Linda Sakinah, yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Keluarga besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang sudah memberi dukungan penuh, motivasi, saran dan doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sukabumi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
6. Ibu Farah Oktafani, SE., MM selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan perhatian untuk memberikan bimbingan, arahan, saran dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Para Dosen selaku penguji pada proposal skripsi yang telah memberikan saran dan membantu penulis untuk memperbaiki isi dari skripsi ini.
8. Bapak Syahputra selaku kepala Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Telkom dan seluruh dosen pengajar Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, pemahaman dan wawasan serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
9. Seluruh Staf Administrasi Program Studi Administrasi Bismis atas dukungan administrasi dan informasi selama mengikuti program Pendidikan ini.
10. Seluruh Direktorat Sumber Daya Manusia Universitas Telkom yang telah membantu memberikan informasi dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian penelitian skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bentuk bantuan, motivasi, dorongan, dan semangatnya. Semoga Allah membalas semua kebaikan dengan balasan yang sebaik-baiknya.

Bandung, 28 Oktober 2020

M. Fajar Syaban