

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, yang memberikan akal pikiran, bimbingan, dan kemudahan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Customer Pada Sepatu Bata Indonesia”. Skripsi ini disusun sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung.

Dengan selesainya skripsi ini, peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang sudah memberikan banyak masukan kepada penulis, support serta doa yang diberikan kepada penulis. Dengan segala hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Imanuddin Hasbi, S.T.,M.M. selaku dosen pembimbing dan selaku dosen wali yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya untuk memberika bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak alm Kardi dan Ibu Rusminar selaku kedua orang tua, Tengku Muhammad Rizky selaku abang saya, mereka yang senantiasa untuk terus medoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini dan memberikan support yang tiada henti demi mengapai cita-cita saya dan keluarga saya dan mendapatkan gelar S.Ab.
3. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pemahaman serta pengalamannya selama penulis menjalankan Studi di Universitas Telkom.
4. Seluruh Staff Administrasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan dalam menjalankan kegiatan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
5. Sahabat-sahabat saya tercinta Masthura Tsania dan Sonia Azhari, yang sabar untuk selalu mengajarkan saya dan membantu saya dalam

menyelesaikan tugas akhir ini dan terus memberikan dukungan agar saya menyelesaikan skripsi ini.

6. Teman-teman kelas Administrasi Bisnis kelas 40-08 yang telah memberikan banyak canda tawa selama masa perkuliahan.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan maupun dukungan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun agar dapat di jadikan pembelajaran. Oleh karena itu, penulis memohon maaf sebesar-besarnya untuk kekurangan tersebut. Penulis berharap semoga skripsi ini membawa manfaat bagi para pembaca. Terimakasih.

Bandung, 25 Juli 2021



Tika Miranda