

## KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahim.

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah subhannahu wata'ala atas segala karunianya dan limpahan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Konsumen Freezy Cake”. Adapun Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Penulisan Tugas Akhir ini tidak akan pernah tercapai jika tidak ada dukungan dan partisipasi serta motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung, material dan non-material dari semua pihak yang sudah membantu Penulis. Oleh karena itu, dengan ketulusan izinkanlah Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua tercinta Bapak Zul Asri M.Pd dan Ibu Ir. Wilma Yunita M.P yang telah memberikan do'a serta dukungan kepada penulis secara moril maupun materil selama penulis menyelesaikan penelitian ini, juga untuk abang saya Ilham Zaki As'ari S.T yang telah menjadi teman berbagi cerita dan memberikan dukungannya selama penulis menyelesaikan penelitian ini.
2. Mahir Pradana, SE., M.Sc.BA selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini.
4. Seluruh staff administasi program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administratif selama proses penyusunan Tugas Akhir dan selama mengikuti program pendidikan ini.
5. Ibu R. Nurafni Rubiyanti, S.MB., MBA. selaku dosen wali penulis yang telah memberikan arahan, dukungan dan meluangkan waktunya dalam membantu proses tugas akhir.
6. Seluruh dosen pengajar program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

7. Viraya Azahra Denaya, S.Ds. yang telah meluangkan waktunya untuk mendampingi, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan bantuan kepada penulis selama melakukan penelitian ini.
8. Sahabat terkasih Reifal Andiya, Baihaqi, Rendy Pitasa, Muhammad Feby Febrian, Ilham Maulana, yang selalu memberikan motivasi serta selalu menemani agar tugas akhir ini terselesaikan dengan baik.
9. Sahabat-Sahabat di masa perkuliahan Togar Abdullah, Fikri Fernanda S.Ab., Zacky Muhammad Ghiffari, Rakha Karyadi yang selalu memberikan motivasi serta selalu menemani agar tugas akhir ini terselesaikan dengan baik.
10. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Administrasi Bisnis tercinta yang telah menjadi keluarga kedua selama masa perkuliahan sampai saat ini.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas AB-41-09 yang telah berbagi kebahagiaan dan kebersamaan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan pada buku Tugas Akhir ini yang disebabkan oleh keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bisa membangun inovasi pada bidang Administrasi Bisnis khususnya yang terkait dengan tugas akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu inovasi kedepannya bagi penulis, pembaca dan masyarakat umum.

Bandung, 15 Agustus 2021



Halim Al Fajri

1501170123