

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat-Nya peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Penanganan Keluhan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pengguna Indihome Wilayah Telkom Tangerang)” sebagai salah satu syarat untuk mendapat kelulusan sebagai mahasiswa program studi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Telkom *University*.

Pada setiap tantangan serta rintangan dalam proses yang dilalui selama mengerjakan tugas akhir ini, peneliti mendapat banyak dukungan serta doa yang selalu menunjukkan jalan baik dan benar sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Kemudian, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Mohammad Toha, M.Eng dan Ibu Diba Sabadiyah, S.H sebagai orang tua yang selalu menjadi *support system* serta doa untuk peneliti sehingga diberikan kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini melalui doa yang dikirimkan kepada Allah SWT serta Faisal Rahmanhadi, S.Kom sebagai kakak tercinta selalu memberikan dukungan kepada peneliti dalam menghadapi pahit dan manisnya kehidupan serta kendala selama proses penelitian.
2. Ibu Sherly Artadita, S.T.P, M.B.A, M.S.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, semangat, arahan serta ilmu kepada peneliti dari awal sampai di titik penyelesaian penulisan skripsi. Berkat ilmu, saran, dan semangat dari Bu Sherly, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Tri Indra Wijaksana, S.Sos, M.Si selaku dosen wali yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan dari mulai awal proses administrasi perkuliahan hingga skripsi ini.
4. Ibu Kriswardani Saptaningtias atau dipanggil sebagai Bu Tias selaku mengarahkan peneliti saat melakukan penelitian di Wilayah Telkom Tangerang.
5. Seluruh dosen pengajar program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama peneliti mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Telkom *University*.

6. Seluruh staf administrasi program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
7. Aurel, Jung, Bintang, Merisya, Intan, Citra, Denise, Shafara, Ariq, Dimas, Iman, Iqbal, Daffa, Farhan, Ali, Esa, Adit, Rinrin, Salsabella, Vella, dan Sarah selaku teman perkuliahan yang selalu mendengar keluh kesah, bertukar pikiran, serta pertolongan peneliti dalam menghadapi dunia perkuliahan dan dapat menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai dengan tepat waktu.
8. Maria, Tepe, Nadila, Erika, Mitha, Meisa, Putri, Femy, Jasmine, Indry, Tyas, Dilla, Shavira, Biffanca, Anna, Azza, Stefany, Kadek, Diffa, Tsabita, Chintya, Tami, Dani dan Robi selaku teman dimasa SMP dan teman dimasa SMA yang alhamdulillah masih menjalin silaturahmi dengan bertukar pikiran, berbagi pengalaman kehidupan, canda gurau dan nasehat dalam menjalani kehidupan.
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa kelas AB-42-05 dan Administrasi Bisnis angkatan 2018 yang telah bekerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
10. Semua pihak yang peneliti tidak bisa sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan maupun bantuan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

Penulis sadar bahwa tugas akhir ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, atau persepsi ilmiah. Maka dari itu, peneliti mengharapkan saran serta kritik untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri sendiri, dan untuk mahasiswa Telkom *University*.

Bandung, 14 April 2022



Salma Salsabila Hadi