

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, berupa kesempatan, kekuatan serta pengetahuan sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul pengaruh “Pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan pengguna jasa loket administrasi pada PT Pelabuhan Indonesia Terminal Petikemas Makassar”.

Tidak lupa kami mengatakan banyak terima kasih kepada Telkom University terlebih khusus program studi S1 Administrasi Bisnis fakultas komunikasi dan bisnis yang telah memberikan kesempatan dan didikan serta fasilitas untuk melaksanakan pendidikan. Ucapan banyak terima kasih juga untuk orang tua yang selalu mendoakan dan mendorong penulis untuk terus bersemangat dalam perkuliahan hingga sampai ini.

Selain itu skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari pihak-pihak tertentu. Sehingga penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Bapak dan Ibu selaku orang tua serta kakak penulis yang selalu mendoakan, mendukung serta mendorong penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Syahputra, Ph.D, selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
3. Devilia Sari, S.T., M.S.M. selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Nadya Karina Moelyono, S.Sos., M.A.B. selaku dosen wali penulis yang membimbing penulis dalam menjalani masa perkuliahan di Universitas Telkom.
5. 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.
6. Seluruh staf administrasi program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.

7. Sahabat-sahabat penulis, Apriani sahid, Putra Tri Akram, Fadel Haris, Muhammad Fikri Prayuda yang selalu membantu, memotivasi dan memberikan saran kepada penulis.
8. Teman- teman seperjuangan, Alexius priyantoro, Adinda Maudya dewi, Aldi Aji Pangestu, Aditya Pratama, Firman Edi Saputra, Thifanny Nadhira, Tommy Prasetyo, serta Yumna Tsamaroh yang selalu bekerja sama dan saling mendukung selama perkuliahan di Telkom University.
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Administrasi Bisnis kelas AB-42-06 yang telah bekerjasama dengan baik selama perkuliahan dikelas.
10. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2018 yang telah bekerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
11. Semua Pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan.

Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta berguna untuk peneliti sendiri dan peneletili selanjutnya, serta dapat menambah wawasan terkait kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan pelayanan pada Pelabuhan petikemas.

Selain itu kami sadar bahwa dalam skripsi ini terdapat banyak kesalahan sehingga kami menyadari bahwa tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa adanya saran yang konstruktif. Oleh sebab itu, kami senantiasa menerima kritik dan saran untuk kemudian dapat kami perbaiki dan ditulis di masa selanjutnya. Di akhir kami berharap Skripsi ini dapat dimengerti oleh semua pihak yang membaca. Kami pun mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kata yang kurang berkenan dalam hati.

Makassar, 5 Februari 2022



Rus Adrianto Ruslan