

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakso Sonhaji Sony Lampung”**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Maya Ariyanti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali yang telah membantu membimbing dan mengarahkan serta membantu penulis dalam proses penyusunan dari awal hingga selesai.
2. Bapak/ibu Penguji.
3. Orangtua saya yang saya hormati, sayangi dan cintai, Mama dan Papa yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dari awal perkuliahan hingga pelaksanaan penulisan dan penyusunan skripsi.
4. Adik saya yang saya sayangi, Muhammad Faiz Akbar yang selalu mendukung serta mendoakan penulis.
5. Nenek saya, Umila Suud yang saya hormati, sayangin dan cintai yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
7. Sahabat - sahabat penulis: Dida, Khansa, Raissa, Reza, Mutia shaki, Nadia Saabira, Habiba, Grup No Gascoy, Grup Baras dan teman-teman dari MB-42-08 yang selalu memberikan dukungan, doa, saran serta bantuan kepada penulis.
8. Keluarga besar Mansyur dan keluarga besar Suud yang selalu memberikan dukungan serta doa.
9. Dan, seluruh pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang terlibat. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurna oleh karena itu, mohon maaf sedalam

dalamnya jika ada kesalahan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang khususnya layak dijadikan referensi bagi semua pihak yang berkepentingan ke depannya.

Bandung, 16 November 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nadia Putri Karenina', written in a cursive style.

Nadia Putri Karenina