

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur hanya untuk Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY*, DAN *PRICE VALUE RATIO* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN DAMPAKNYA PADA *BEHAVIORAL INTENTION* PELANGGAN BIOSKOP CGV CINEMAS DI INDONESIA”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi MBTI Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan lain sebagainya.

Oleh karena ini, penulis ini mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Teguh Widodo, S.E., S.T., M.M. selaku pembimbing yang selalu memberikan arahan, motivasi dan selalu membantu memberikan solusi kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
2. Dosen penguji 1 Ibu Indira Rachmawati, S.T., M.S.M. dan kepada dosen penguji 2 Bapak Tarandhika Tantra, S.MB., M.M.
3. Ibu Erni Martini, s.Sos., M.M. selaku dosen wali yang memberikan dukungan untuk tetap semangat mengerjakan pembuatan skripsi ini.
4. Ayahanda Arwan Sugianto dan Ibunda Nia Rohimah yang juga tetap memberikan semangat dan masukkan untuk bisa mengerjakan skripsi ini.
5. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan selama penulis kuliah sampai mengerjakan skripsi ini.
6. Teman-teman MB-42-04 terkhusus teman-teman dekat (Eza, Nafi, Gadis, Masayu) yang sudah memberikan penulis banyak sekali kenangan dan kebaikan selama kuliah di MBTI.
7. Teman-teman SMA “Jomblo Fisabilillah” (Amanda, Aulia, Virna) yang selalu memberikan dukungan selama penulis kuliah sampai mengerjakan

skripsi ini.

8. Teman-teman Biro MO 2019 (Revy Seahira, dan Fernanda Surya) yang selalu menjadi teman dikala pusing dengan perkuliahan.
9. Teman-teman SMP (Ragil, Adilla, Azriel,) yang ikut membantu menyemangati dan mengingatkan tentang “skripsi sudah sampai mana?”
10. Teman-teman seperjuangan MBTI 2018 yang sama-sama sedang berjuang untuk menyelesaikan skripsi.

Penulis sadari bahwa pada penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang. Terimakasih dan semoga bermanfaat.

Bandung, 09 Januari 2022



Muthia Hasna Shalihah

1401180450