

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis banyak motivasi, bimbingan, semangat, ilmu dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua yang tak henti-hentinya mendukung, mendoakan, selalu memberikan perhatian dan kasih sayang selama ini.
2. Bapak Tri Indra Wijaksana, S.Sos.,M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Agus Maolana Hidayat, S.E., M.Si. dan Bapak Dr. Alex Winarno, S.T., M.M. selaku dosen penguji dalam mengarahkan serta memberikan saran yang membangun pada skripsi ini.
4. Bapak Budi Rustandi Kartawinata, S.E.,M.M selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, bimbingan dan semangat selama perkuliahan di Universitas Telkom.
5. Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Salsabiila, Alifiyah, Mustika, dan Dika sebagai teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Keluarga Cemara yang sudah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi .
8. Seluruh teman-teman kelas AB-42-01 yang telah menemani dan memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
9. Seluruh responden yang bersedia menyempatkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
10. Terimakasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan semua, karena sudah memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa dan persepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan pembaca.