

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Kuasa karena atas rahmat Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di kedai kopi karel”. Tujuan penulisan skripsi ini

yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S1 Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

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

1. Ibu Ade Irma Susanty, Ph.D selaku dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Telkom University
2. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., Ph.D selaku Kaprodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Telkom University.
3. Ibu Devilia Sari, S.T., M.B.A selaku dosen wali selama kurang lebih 4 tahun yang selama kurun waktu tersebut telah meluangkan waktu dan memberikan motivasi, kritik, doa, semangat, dan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
4. Bapak Mahir Pradana, SE., M.Sc., Ph.D selaku dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, ide, masukan, tenaga, kritik beserta saran dan dukungan penuh dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
5. Bapak Simson Tarigan dan Ibu Lowina Stevany Sitepu selaku orangtua yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada penulis.
6. Ibu Sehat br Barus selaku nenek yang selalu memberi dukungan penuh dan motivasi kepada penulis.
7. Keluarga besar penulis yang selalu mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis.
8. Kepada Raja, Valentina dan Lia yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan memberi semangat kepada penulis.
9. Segenap keluarga besar Fakultas Komunikasi dan Bisnis baik tenaga pengajar maupun teman-teman mahasiswa angkatan 2018 program studi Administrasi Bisnis terutama teman-teman AB-42-02 yang sudah menemani penulis selama kurang lebih 4 tahun belakang.

10. Dan seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang sudah setia memberikan dukungan.