

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya penulis diberikan Kesehatan dan kemudahan dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan BPW *Clean* Bandung Tahun 2022” dengan baik dan lancar.

Laporan Tugas Akhir ini dibuat berdasarkan fenomena yang terjadi saat ini di BPW *Clean* dan diakitkan dengan teori yang telah penulis terima selama berkuliah di jurusan D3 Manajemen Pemasaran. Laporan Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya di D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam proses pembuatan Laporan Tugas Akhir ini, terutama saya ingin berterima kasih kepada :

1. Ibu Sri Widaningsih, S.Psi, M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memotivasi penulis dengan sabar dan tulus selama perkuliahan dan selama proses menyelesaikan laporan ini.
2. Ibu Rennyta Yusiana, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan mengenai Tugas Akhir penulis.
3. Ibu Widya Sastika, S.T., M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing penulis dari awal masa perkulihan hingga berada pada tingkat akhir selama masa perkuliahan.
4. Pihak BPW *Clean* terutama *Owner* yang sudah bersedia BPW *Clean* dijadikan sebagai bahan penelitian Tugas Akhir. Selain itu juga terima kasih telah memberikan informasi serta mengizinkan penulis melakukan penelitian dengan objek konsumen BPW *Clean*.
5. Seluruh dosen D3 Manajemen Pemasaran yang membimbing dan mendidik penulis selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua penulis Bapak Syahirwan Boy dan Ibu Listiati Juita beserta abang-abang penulis yang senantiasa memberikan motivasi, semangat, dan doa dalam mengerjakan dan menyelesaikan laporan ini.

7. Keluarga besar D3 Manajemen Pemasaran terkhusus kepada angkatan 2019 yang telah memberikan motivasi dan bantuan selama masa perkuliahan.
8. Diva Aditya Nur Rafiq yang telah mendukung, memotivasi, membantu, dan menemani penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
9. Sahabat-sahabat penulis selama masa perkuliahan, Ismi, Desdia, Seli, Nawla, Zeni, Mufid, Diaz, Hilal, Juju, Zomi, Anne, Syifa, Didi, Novi.
10. Sahabat-sahabat penulis yang memberikan dukungan jarak jauh, Caca Yulisa, Caca Nurannisa, Yaya, Fenia, Ghina, Titi, Fitri, Fachri, Zaky, Bima, Iqbal, Daffa, Rohit, Zio, Didi, Algi.
11. Bang Rizki Hadar yang telah memberikan bantuan, dukungan, waktu dan tenaga dalam membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
12. Teristimewa, kepada diri penulis sendiri, yang telah percaya, berusaha, berjuang, dan bertahan menjalani kehidupan dengan penuh senyuman dan rasa syukur, sehingga bisa sampai di tahap sekarang.

Penulis sadar bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Segala bentuk masukan dan kritikan yang membangun sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Demikianlah Laporan Tugas Akhir ini penulis buat. Atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Bandung, 14 September 2022



Bunga Sukma Juita