

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kelimpahan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Gosend”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan sarjana program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentu tak lepas dari bimbingan, pengarahan, kritik, saran dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Herry Irawan Ir.,M.M.,MT. selaku pembimbing selama penulisan skripsi yang selalu bersedia memberikan arahan dan bimbingan.
2. Bapak Dr. Teguh Widodo, S.E., S.T., M.M. dan Dian Puteri Ramadhani, S.M., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan selama penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Ir. Candiwan, M.ICT. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan arahan dan motivasi dalam penulisan skripsi.
4. Orang tua terkasih yang selalu memberikan dukungan moral dan materi dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
5. Teman-teman yang sudah memberikan dukungan moral dan materi dalam penyusunan skripsi ini.

Saya sangat menghargai bantuan dan dukungan yang diberikan oleh semua pihak yang telah disebutkan sebelumnya, karena tanpa bantuan dan dukungan, penelitian ini tidak akan berhasil diselesaikan. Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat besar atas kontribusi mereka.

Bandung, 6 Februari 2023