

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi/tesis dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST) TERHADAP *LOYALTY* DAN *BEHAVIORAL INTENTION* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI variable MODERASI (McDonald’s di wilayah Bandung)”. Untuk memperoleh gelar sarjana saya dari Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom Bandung di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, saya perlu menulis tesis.

Banyak pihak yang memberikan masukan, kritik, saran, dan inspirasi kepada penulis kajian ini. Untuk itu, penulis menyampaikan penghargaan kepada:

1. Ibu Ratih Hendayani S.T., M.M., Ph.D selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan waktu, saran, bimbingan dan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Bapak Herry Irawan, M.M., M.T. dan bapak Mochamad Yudha Febrianta, S.T., M.M. selaku dosen penguji yang sudah bersedia menguji dan memberikan arahan terkait dengan skripsi ini hingga bisa lebih baik dalam penyusunannya.
3. Ibu Dr. Helni Mutiarsih Jumhur S.H., M.Hum. selaku dosen wali saya yang sudah memberikan waktu dan perhatiannya dalam memberikan saran sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Papa dan Mama selaku orang tua penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
5. Anggi dan Agnes selaku saudara kandung penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang memberikan ilmu dan membantu penulis.

7. Aina, Fidela, Shofia dan Widya selaku teman dekat penulis yang sudah membantu dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu atas segala dukungan.

Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap ada kritik dan saran yang membangun untuk segala kekurangan yang terdapat pada proposal ini. Penulis berharap semoga bisa dijadikan sebagai bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 19 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan



Anggun Permata Sari

1401194233