

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan *Alhamdulillah*, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang melimpah, penulis mampu menuntaskan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA URBANS TRAVEL.”** Salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan jenjang Pendidikan S1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Telkom Bandung adalah terselesaikannya proposal skripsi ini.

Dalam penelitian ini penulis mendapatkan perhatian, bimbingan, dukungan, bantuan dan doa dari berbagai pihak saat penyusunan skripsi ini, sehingga penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Heppy Millanyani, Ph.D. sebagai Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian, kebaikan, bimbingan, arahan, dan rekomendasi yang bermanfaat saat penulis menyusun skripsi ini.
2. Bapak Dedi Iskamto, S.E., M.M dan Ibu Sri Widiyanesti, S.T., M.M., Ph.D. selaku Dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang bermanfaat agar penulis dapat memperbaiki.
3. Ibu Nurvita S.SI, M.STAT sebagai Dosen Wali yang telah memberikan banyak bimbingan saat di jenjang perkuliahan.
4. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Telkom University
5. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Telkom University.
6. Kedua Orang tua penulis yakni Bapak Ahmad Basra dan Ibu Rosmiati J, adik penulis yaitu Faiq Miftah Zaki, kakak penulis yaitu M. Iqbal Nur beserta keluarga yang senantiasa mendukung, baik secara moril maupun materiil,