

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus YME dalam penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan Anteraja di Bandung” penulis dapat menyelesaikannya sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis.

Secara khusus, kepada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom patut penulis ucapkan penyampaian rasa syukur dengan berterima kasih atas kesempatan dan ilmu yang diberikan selama ini. Penulis juga sangat berterima kasih kepada kedua orang tua atas dukungan yang tak tergoyahkan dan bantuan yang telah mereka berikan selama perkuliahan sampai penyelesaian tugas akhir ini.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin berterima kasih dengan setulus hati kepada semua pihak yang turut terlibat.

1. Tuhan Yesus YME sang pencipta yang telah memberi berkah dan kenikmatan yang tiada henti penulis ucapkan syukur serta pujian kepadanya.
2. Ibu Fitriani Nur Utami, S.Si., M.M selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu penguji yang telah memberi masukan dan penilaian pada proposal skripsi sehingga penulis dapat memperbaikinya.
4. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., Ph.D selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom yang membantu penulis dengan permasalahan selama menempuh Pendidikan.
5. Ibu Pramitha Aulia, S.Psi., M.Psi selaku dosen wali penulis yang sudah membimbing dan membantu penulis setiap masalah yang dihadapi selama menjalani perkuliahan.

6. Seluruh dosen pengajar program studi Administrasi Bisnis yang sudah memberikan ilmu serta pemahaman yang sangat berharga dan juga sudah berbagi pengalamannya selama menjalani perkuliahan.
7. Seluruh staf administrasi program studi Administrasi Bisnis yang sudah memberikan dukungan administrasi dan kelancaran informasi kepada penulis selama mengikuti program pendidikan ini.
8. Mama tercinta yaitu Titin Sumanti yang selalu memberikan yang terbaik untuk penulis, selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis, sudah menjadi wanita kuat dan selalu menemani penulis hingga saat ini.
9. Papa tercinta yaitu Hung Ling Keung yang telah berjuang dan bekerja keras untuk penulis dan keluarga, serta selalu memberikan yang terbaik untuk penulis.
10. Kepada kakak penulis Kevin Eka Putra dan adik penulis Mikhayla Kellen Jaenetta yang selalu menemani penulis hingga saat ini.
11. Kepada Rizqa Nabila Tsani yang menjadi support system terbesar dan selalu memberikan semangat kepada penulis dalam pengerjaan penelitian ini. Serta sudah mendatangkan kebahagiaan yang tidak ternilai kepada kehidupan penulis hingga saat ini.
12. Sahabat-sahabat penulis selama perkuliahan yang tercinta Lucky Saputra, Christian Nathanael, Nicholas Matthew, Albert Rio, Aisyah Khumaeroh, Devanka Elang, Zidni Ilman dan sahabat penulis lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu mendukung serta menemani penulis dari awal perkuliahan sampai penyelesaian tugas penelitian ini.
13. Saudara/I penulis di kampung halaman tercinta Trio Maldini, Budi, Ade Tiar yang telah memberi kebahagiaan kepada penulis.
14. Seluruh rekan mahasiswa Administrasi Bisnis baik rekan kelas AB-43-05 maupun rekan panitia yang telah bekerjasama dan mewarnai kehidupan perkuliahan penulis.
15. Terakhir yang paling saya banggakan saya mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah berjuang dan tidak patah semangat dalam melakukan penelitian ini.

Skripsi ini tentu saja jauh dari kata sempurna, mulai dari segi teknik dalam penulisan, dalam struktur bahasa, serta dari persepsi ilmiah. Maka dari itu, penulis berharap untuk diberikan saran dan kritik yang bisa dijadikan sebagai perbaikan untuk di masa yang akan datang. Penulis juga sangat berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi yang membutuhkan, khususnya bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 2 Agustus 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marcellino Fernandez', written in a cursive style.

Marcellino Fernandez