

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsidengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grand Metro Hotel Tasikmalaya**”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untukmemenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Infomatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Heppy Millanyani, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberi arahan dan masukan kepada penulis selama proses menyusun skripsi.
2. Bapak Dr. Teguh Widodo, SE., ST., MM selaku dosen penguji 1 dan Bapak DR. Andry Alamsyah S.Si., MSC selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan kritik dan saran dalam penyelesaian skripsi penulis.
3. Ibu Dr. Ir. Nora Amelda Rizal, M.Sc., M.M. selaku dosen wali penulis yang senantiasa memberikan arahan selama masa perkuliahan.
4. Bapak Asep Sutarman, SH dan Ibu Neti Ramadhayanti, SE selaku kedua orangtua penulis, kakak Muhammad Ihya dan adik Naura Mumtaz yang senantiasa memberikan doa, dukungan baik moral maupun material, dan motivasi terhadap penulis.
5. Partner saya, Aditya Azriel yang selalu memberikan support setiap saat tanpa hentinya dan selalu menemani saya dalam keadaan apapun.
6. Teman seperjuangan saya Natasya Salwa, Damara Kapila, Malva Deandra, Dian Aulia, Mentari Cahya, dan Dwi Ayu yang bersedia bertukar ilmu terkait penulisan dan penyusunan skripsi serta memberikan motivasi kepada penulis.
7. Dan pihak-pihak lain yang telah membantu penulis selama pelaksanaan kegiatan magang hingga penyusunan laporan akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini mungkin masih memiliki keterbatasan dan ketidaksempurnaan. Oleh sebab itu, penulis berharap agar kekurangan-kekurangan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi pelajaran berharga bagi penelitian selanjutnya. Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan memberikan informasi untuk para pembaca. Akhir kata, semoga Allah SWT membalas kebaikan seluruh pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Bandung, 08 Agustus 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Tazkia Azahra', written over a horizontal line.

Tazkia Azahra

NIM. 1401194033