

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas *Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Purna Jual *Dealer* Piaggio Vespa Di Kota Bandung" Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika 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 Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
- 2) Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.
- 3) Ibu Dr. Nurvita Trianasari, S.Si., M.Stat. selaku dosen pembimbing penulis yang telah membimbing dan memberikan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- 4) Bapak Dr. Ir. Achmad Manshur Ali Suyanto, MBA. DBA selaku dosen wali penulis yang telah membantu sejak awal perkuliahan di Universitas Telkom hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
- 5) Seluruh dosen dan staf pengajar jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
- 6) Bapak dan Mama selaku orang tua penulis tercinta yang senantiasa mendoakan tiada hentinya, memotivasi, memberikan saran, dan selalu memberi dukungan baik secara moral maupun materi selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
- 7) Seluruh Mahasiswa MB-43-01 selaku teman kelas penulis yang sudah memberikan rasa kekeluargaan dalam perkuliahan selama 4 tahun ini, serta

terima kasih atas *support* yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

- 8) A yang telah memberi penulis motivasi untuk cepat lulus dari Universitas Telkom.
- 9) Fadhilah Rahadatul Aisy sebagai teman yang telah banyak sekali membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 10) Gege Arum yang telah memberikan penulis tempat di Bandung selama menulis skripsi ini.
- 11) Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk peneliti yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 28 Mei 2023



penulis