

KATA PENGANTAR

Astungkara, segala puji syukur penulis panjatkan kepada Sang Hyang Widhi karena atas limpahan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dimensi Kualitas Produk (Studi kasus pada Starbucks di Bandung Tahun 2015)”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis, 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. Bapak Drs. Dadang Iskandar, MM selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Heppy Millianyani, S.Sos., MM dan ibu Mediany K. Putri, S.Kg., MBA selaku penguji sidang proposal serta ibu Damayanti Octavia, SE., MM dan bapak Abdullah S.Pd., MM selaku penguji sidang tugas akhir yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis.
3. Orang tua, kakak, saudara dan keluarga besar yang selalu mendoakan dan mengarahkan serta memberi motivasi dan semangat kepada penulis.
4. Teman dan kerabat serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu menyelesaikan penelitian ini.

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

BANDUNG, SEPTEMBER 2015

I KADEK RADIAN SETINOV

1201100155