

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT dan tak lupa shalawat kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat dan keluarganya, karena peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan GrabCar Bandung (Studi Pada Kota Bandung)**” yang disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan program S-1 Administrasi Bisnis di Universitas Telkom Bandung.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan, dukungan dan perhatian dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada kedua orang tua tercinta Mamah dan Papa yang telah memberikan perhatian, cinta dan kasih sayang tanpa henti. Terima kasih atas doa yang selalu kalian panjatkan untukku, dukungan dan motivasi yang membuat peneliti terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Kristin Sisilia selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya, memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Farah Oktafani selaku dosen penguji 1 serta Ibu Cut Irna Setiawati selaku dosen penguji 2 dalam mengarahkan serta memberikan saran yang berharga pada skripsi ini.
4. Febri Hikmah Haryanti, S.AB sebagai sahabat yang selama ini tidak hanya selalu memberikan perhatian, semangat, dukungan dan masukan tetapi juga sahabat yang selalu menemani peneliti untuk *refreshing* ketika sedang membutuhkan inspirasi. Terima kasih atas kebersamaan suka dan duka selama ini.
5. Kepada keponakanku yang tersayang, Kamila Anjani. Terima kasih atas keceriaan yang selalu diberikan untuk Tante, sehingga termotivasi kembali dalam mengerjakan skripsi ini.

6. Kedua kakak tercinta Indah dan Lukman. Terima kasih atas dukungan, dan motivasi kalian.
7. Kepada Mochammad Ervan Melandi, terima kasih atas dukungannya serta telah mengajak ke berbagai tempat yang indah dan sejuk sehingga peneliti mendapatkan energi positif dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Teman-teman di UKM Korps Protokoler Mahasiswa Universitas Telkom khususnya di kepengurusan periode 2015-2016. Terima kasih atas pembelajaran hidup yang berharga.
9. Teman-teman pejuang skripsi Administrasi Bisnis F khususnya untuk Vani, Chichi dan Tina yang telah memberikan semangat. Semoga impian pekerjaan yang ditulis di kelas bisa terwujud ya, aamiin.
10. Para staf perpustakaan Fakultas Komunikasi dan Bisnis yang telah membantu peneliti dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Ibu Bambang, sebagai ibu kantin yang sudah menjual berbagai macam makanan rumahan dengan cita rasa yang enak dan lezat sehingga rasa rindu terhadap makanan rumahan dapat terobati.
12. Seluruh responden yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
13. Seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Begitu banyak pihak yang membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kepada kalian semua. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih dan mohon maaf apabila terdapat kekurangan dari skripsi yang dihasilkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan inspirasi dan manfaat bagi pembacanya.

Bandung, Desember 2016

Peneliti

**Devi Frida Syafriyani**

**NPM : 1203134190**