

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS DIMENSI *SERVICE QUALITY* MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) (Studi di Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung)”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Telkom, khususnya Program studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan dan didikan yang diberikan selama ini. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan kasih sayang dan support selama ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penulisan skripsi ini.

1. Mahendra Fakhri, S.E., M.A.B. selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. (Nama dan gelar) Selaku dosen penguji, baik penguji proposal maupun penguji tugas akhir.
3. Seluruh dosen pengajar program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
4. Seluruh staf administrasi program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
5. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2014 yang telah bekerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
6. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun presepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga barharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 20 Desember 2018



Rd. Rima Novirayanti