

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi pada perusahaan J&T Express di Bandung)”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana pada program studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Marheni Eka Saputri, S.T., M.B.A selaku dosen pembimbing yang sangat baik dan sabar, selalu membantu memberikan arahan, bimbingan serta dukungan dan doanya kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
2. Ibu Trisha Gilang Saraswati, S.E., M.S.M selaku dosen wali saya di S1 Administrasi Bisnis Telkom University yang turut memberi ilmu, pemahaman dan arahan terhadap penulis selama proses belajar mengajar di S1 Administrasi Bisnis.
3. Bapak Mu'anam dan Ibu Jariyah selaku orang tua yang penulis cintai, yang selalu mendukung segala aktivitas penulis, serta selalu tiada henti mendoakan keberhasilan penulis.
4. Keluarga besar, Saudara, kerabat, dan semua pihak penulis cintai yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan sangat penulis harapkan. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa Telkom University dan kepada pembaca lainnya.

Akhir kata, mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan terimakasih atas perhatiannya.

Bandung, 17 Desember 2019

Anri Citra Annisa