

## KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kepada Allah SWT. karena berkat rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (Ssc) Unit Sma – Alumni Di Kota Bandung Tahun Ajaran 2019/2020**".

Dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Nellyaningsih. MM. sebagai dosen pembimbing magang dan tugas akhir dalam mengarahkan penulis saat menyusun laporan magang dan tugas akhir.
2. Ibu Ati Mutikasari SE,. MM. sebagai Kaprodi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom.
3. Bapak Rahmat Hidayat SE,. MM. sebagai wali dosen penulis selama menjadi mahasiswa D3 Manajemen Pemasaran.
4. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
5. Bapak Harry Setiadhi, S.Pd. sebagai *Manager Marketing* Perusahaan Sony Sugema College (SSC) dan juga sebagai pembimbing di lapangan yang telah membimbing, mengarahkan, serta membantu penulis menyelesaikan laporan magang dan laporan akhir.
6. Saudari Alvi Mutia, Nurul Lutfiyah Rahima, Nurul Fauziyah Rahma, Lola Monica, Alfhika Sania, Siti Millah, Mila Popi, Alba Nadia , Nur Islahwati dan Anisa Nur Baeti selaku rekan yang telah memberikan saran dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Kepada seluruh teman kelas 41 – 03 yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis memberikan kesempatan kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk membangun laporan tugas akhir. Semoga laporan magang penulis dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, 16 Juni 2020



**Sari Puspa Dewi**