

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAK LOYALITAS PELANGGAN DI CAFÉ HALAMAN BANDUNG”.

Tujuan dibuatnya skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung serta memberikan informasi kepada pembaca tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampak loyalitas pelanggan di Café Halaman Bandung.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan ilmu, dukungan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik. Oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nurvita Trianasari S.SI, M.STAT selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu membimbing penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dosen Penguji 1 selaku penguji penulis untuk penelitian ini.
3. Dosen Penguji 2 selaku penguji penulis untuk penelitian ini.
4. Ibu Elvira Aziz, Selaku Dosen Wali penulis yang telah membimbing penulis pada masa perkuliahan.
5. Kedua orang tua saya Bapak Ahmad dan Ibu Hartati Mulya Sari yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun material, doa, serta motivasi yang tak pernah berhenti.
6. Nadya Atalia Sinaga selaku *partner* yang bersedia mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan, doa, serta bantuan.

7. Jodi Ananta, Hanun Yunisa, Fairaz Tsiqat, Rizkian Fazli, Muhammad Rafli, Reynaldi Rendy selaku teman seperjuangan yang telah berkontribusi dalam penyusunan penelitian ini.
8. Teman-teman jurusan MBTI angkatan 2016 khususnya MB 40-14 selaku teman seperjuangan.
9. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan segenap kerendahan hati, penulis mengundang pembaca agar senantiasa memberikan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini agar lebih baik kedepannya.

Bandung, 28 Januari 2021



Arbi Ramadhan Komarudin

1401160075