

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) di Universitas Telkom. Skripsi ini berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LAKU PANDAI AGEN46 KABUPATEN BANDUNG”**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dengan ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan masukan dari semua pihak yang terkait dengan skripsi ini. Adapun ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Tri Widarmanti, S.MB., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi selama penulisan skripsi ini.
2. Ibu Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T., Ph.D. dan Bapak Dr. Andry Alamsyah, S.Si., M.Sc. selaku dosen penguji DE yang telah memberikan arahan serta saran sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Herry Irawan, Ir., M.M., M.T. dan Ibu Dian Putri Ramadhani, S.M., M.M. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan arahan serta saran sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Herry Irawan, Ir., M.M., M.T. selaku dosen wali yang telah membimbing , memberikan saran, memberikan izin dalam pengambilan mata kuliah sehingga dapat mengambil kelas atas dan dapat menyelesaikan sks lebih cepat selama menempuh pendidikan S1 MBTI.
5. Bapak H. Endang Sukirno dan Ibu Hj. Sri Rejeki selaku kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan support kepada penulis

sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini karena tanpa dukungan dan do'a mereka penulis tidak akan bisa ada di titik ini.

6. Febrian Nurachman yang selalu ada disaat jatuh dan bangun pada masa awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini serta selalu mensupport dan mendo'akan yang tidak akan pernah lupa akan kebaikannya.
7. Seluruh keluarga yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi.
8. Seluruh teman dan sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya dan semoga semua pihak yang telah mendukung, membantu, dan mendoakan mendapatkan pahala dan balasan dari Allah SWT.