

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas ridho dan berkah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BAKMI TJOKIN”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis pada Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga selesai.
2. Ibu Farah Oktafani, selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar untuk membantu penulis dalam meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan perhatiannya serta memberikan arahan, bimbingan, motivasi, dan nasihat kepada penulis dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian ini.
3. Para dosen penguji skripsi penulis yang telah memberikan arahan dan masukannya terkait penelitian ini sehingga penulis dapat menyajikan penelitian ini dengan baik.
4. Ibu Ade Irma Susanty, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
5. Bapak Syahputra, Ph.D. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
6. Bapak Candra Wijayangka, S.T., M.M. selaku dosen wali penulis dan seluruh dosen program studi S1 Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalani masa studi di Universitas Telkom.

7. Sahabat-sahabat penulis, Rafie, dan Faisal yang selalu menghibur, serta selalu ada untuk penulis.
8. Seluruh teman-teman AB 43-02 yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, serta telah kebersamai penulis pada masa perkuliahan.
9. Teman sekaligus mentor penulis Dynan, Ahmadzawa, Tristan, Baiq, Rafli, dan Sabila yang memberi support penulis dalam menyusun dan mengerjakan skripsi ini.

Seluruh pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, dan motivasi bagi penulis. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua.

Semoga segala bentuk bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang sebesar-besarnya dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan maka penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kebaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi diri penulis secara khusus, bagi pembaca serta Universitas Telkom secara umum.