

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS COFFEE SHOP TEMAN SEJALAN.CO)**. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis berharap dapat memenuhi prasyarat untuk mendapatkan gelar S1 di bidang Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung.

Selama melakukan penelitian penulis mendapat semangat, dukungan dan doa tiada henti-hentinya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H Deden Syarif Hidayatulloh, S.Ag., M.Pd.I. selaku Dosen Pembimbing, karena telah memberikan tenaga, memberikan pikiran, memberikan motivasi, memberikan pengarahan, meluangkan waktu untuk memastikan penelitian ini tersusun dengan sebagaimana mestinya
2. Terima kasih ibu Yuhana Astuti, S.Si., S.E., M.T., M.Agr., Ph.D. dan Dr. Didin Kristinawati, S.T., M.Sc. selaku penguji 1 dan penguji 2 atas insight dan masukannya.
3. Terima kasih ibu HEPPY MILLANYANI S.Sos.,M.M.,Ph.D selaku Wali Dosen yang telah memberikan saran dan ilmunya untuk skripsi dan dan terimakasih ilmunya selama saya menuntut ilmu di UNIVERSITAS TELKOM
4. Sigit Widyanto,S.H.,M.H (ayah), Nurani Kamariyah,S.P (Ibu), Hanifah Widyarani Sinatrya,S.T (kakak), Iffat Fawwaz Sinatrya (Adik), Muhammad Narendra Yahya Sinatrya (Adik) dan keluarga, saya selalu berterima kasih atas dorongan, perbekalan, doa, dan dukungan mereka yang tiada habisnya.
5. Barranail Luthfi selaku owner Coffee Shop Teman Sejalan.Co yang telah mengizinkan tempatnya untuk mengambil data penelitian ini dan serta meluangkan waktu nya untuk membantu untuk mengambil data nya.

6. Alya Nurrisqi Khairunnisa A.G, selaku pasangan saya yang selalu memberikan dukungannya dan tempat bertukar pikiran peneliti selama menyusun Skripsi
7. Sahabat-sahabat saya yang selalu ada suka duka kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Telkom University antara lain: Muhamad Aqila, Sulthan Rafi, Renny Joseli, Elvina Khaerina dan Fadel Husni.
8. Semua orang yang telah berkontribusi begitu banyak sehingga saya tidak mungkin berterima kasih kepada mereka semua secara individu.

Penulis telah menyiapkan tugas ini dengan keyakinan bahwa ini akan membantu memajukan pemahaman khusus di bidang manajemen bisnis di industri telekomunikasi dan informatika.

Menyadari keterbatasan kemampuan ilmiah yang dimiliki, penulis sebagai manusia biasa menyadari betul bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis mohon maaf sebesar-besarnya atas kesalahan atau kekurangan yang ada pada skripsi ini dan sangat menghargai segala masukan yang dapat membantu perbaikan untuk tugas selanjutnya.