

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi sesuai dengan waktu yang telah diharapkan yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE MARLO EAT & SHARE MENGGUNAKAN DIMENSI SERVQUAL”**

Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan program strata satu pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Dengan ini peneliti menyadari bahwa kelancaran proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, arahan, dan petunjuk serta kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Mahendra Fakhri, SE., MBA selaku Dosen Pembimbing yang sudah sabar membimbing, memberikan masukan, dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Putu Nina M, ST., MT., MM dan Bapak Mahir Pradana, SE., M.Sc.BA selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan dukungan dalam skripsi ini.
3. Orang tua tercinta ayah Achmad Hambali dan mama Rasni Kesuma atas kasih sayang, doa yang tulus, semangat dan dukungan untuk anak-anaknya. Terimakasih sudah menyekolahkan anaknya sampai jenjang sarjana.
4. Sahabat Permata Matre Rana Tiara dan Sultan Rivai. Terimakasih selalu mendukung, saling memberi semangat, saling membantu, sabar menghadapi peneliti, susah sedih senang ketawa nangis bahagia, marah-marah telah kita lewati dalam pengerjaan skripsi ini. Kalian selalu dihati.
5. Kepada Nur Muharman Afif yang selalu memberi suport dan menemani saat susah maupun senang.
6. Rekan-rekan seperjuangan di kelas adbis A, Insandri, Virza, Mida, Mega.
7. Sahabat yang selalu ada Suci Antari dari awal kuliah sampai skripsi.

8. Teman-teman kosan yang selalu menyemangati Nisa, Dila, Aldiw, Otik, Ateng, Adit, Kaka Obi.
9. Teman-teman Administrasi Bisnis A 2011 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. Pihak Cafe MARLO Eat & Share yang telah mengizinkan untuk mengambil penelitian kepada pelanggan di kafe tersebut.
11. Semua pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan semangat dan bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Dalam penyusunan, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, baik yang disengaja maupun tidak disengajak, karena keterbatasan serta pengalaman yang peneliti miliki, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas yang membutuhkan.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat juga ridho-Nya dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Amiin.

Bandung, Januari 2016

Nurul Hidayah