

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Warunk Upnormal Bandung”. Tujuan penulis dalam skripsi ini untuk memenuhi syarat kelulusan jenjang S1 program MBTI Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penyusunan laporan tingkat akhir ini ini, Penulis menyadari banyak kesulitan yang dihadapi dan adanya perhatian, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak hingga selesainya laporan tingkat akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mochamad Ashari sebagai Rektor Universitas Telkom.
2. Bapak Ir. Dodie Tricahyono, M.M., Ph.D., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
3. Bapak Drs. Arif Partono Prasetio ,M.M, CPHR selaku dosen wali saya yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran selama masa perkuliahan.
4. Ibu Erni Martini, S.Sos, MM selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya dalam membimbing, mengarahkan, serta memberikan saran selama penyusunan laporan tingkat akhir ini.
5. Staff SDM Universitas Telkom yang telah membantu penelitian selama proses pengumpulan data proposal skripsi.
6. Ibu Damayanti Octavia, S.E., M.M selaku penguji satu saya yang telah memberikan arahan, masukan, kritik, dan saran kepada penulis untuk kesempurnaan dalam skripsi ini.
7. Bapak Krishna Kusumahadi, BSc., MM selaku penguji dua saya yang telah memberikan arahan, masukan, kritik, dan saran kepada penulis untuk kesempurnaan dalam skripsi ini.

Oleh karena itu, apabila terdapat kekurangan dalam penulisan laporan tingkat akhir ini penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.