

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpah Rahmat, Karunia dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS CUSTOMER EXPERIENCE PADA BOBOBOX DI KOTA BANDUNG.”** Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Program Studi S1 Administrasi Bisnis di Universitas Telkom.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Universitas Telkom, khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan dan pelajaran yang telah diberikan selama ini. Tidak lupa penulis juga ucapkan terimakasih kepada orang tua yang telah bersedia membiayai, mendoakan dan memberikan semangat agar penulisan skripsi ini lancar hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini :

1. Bapak Aditya Wardhana, SE. M.Si., MM., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengajar, memberi arahan, menasihati, semangat, serta berkontribusi besar baik dari segi waktu, pikiran dan perhatiannya serta saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga akhir perkuliahan.
2. Ibu Arlin Ferlina Mochamad Trenggana, S.E., M.M., selaku dosen wali yang telah banyak membantu, membimbing, memberi arahan, semangat, serta saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga akhir perkuliahan.
3. Para dosen selaku dosen penguji pada proposal skripsi yang telah memberikan saran dan membantu penulis untuk memperbaiki isi dari skripsi ini.
4. Kepada Pak Fega, Pak Dennis, Ibu Sakinah, Ibu Novy dan seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dan bersedia diwawancarai yang digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini.

5. Seluruh pengajar dan seluruh staf administrasi program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administratif selama mengikuti program pendidikan hingga akhir perkuliahan ini.
6. Kepada keluarga besar penulis yang berada di Bandung, Jakarta, dan Jambi khususnya Om Arafah, Aunty Inna, Om Eko, Om Fahmi, Kak Esya, dan keluarga tersayang lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu atas dukungan baik moril maupun materil, selalu mengarahkan, menasihati, memotivasi, mendoakan dengan tulus untuk penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir ini.
7. Kepada Irsyad Miladi dan Pradiska Ghyantara yang telah meluangkan waktunya untuk menyemangati, mendengarkan keluh kesah, mendampingi dan memberikan dukungan kepada penulis selama perkuliahan hingga menyelesaikan penelitian ini.
8. Kepada teman seperjuangan di kelas AB 40 10 terutama Rizka, Mira, Mayang, Mei, Kirei, Fia, Findy yang telah meluangkan waktunya untuk mendampingi, mendengarkan keluh kesah dan memberikan dukungan kepada penulis selama melakukan penelitian ini.
9. Kepada sahabat penulis di Bandung yaitu Aden, Andhini, Wina, Randy, dan Hafiz yang selalu memberikan dukungan, motivasi, hiburan, doa yang tulus serta menemani penulis selama perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada sahabat penulis di kampus yaitu Nisa, Andhieta, Fadlila, Shanaz, Ayu, Icha, Salma, Erika, Evan, Al, Ilham, Bagir yang selalu ada memberikan dukungan, motivasi, saran dan menemani selama perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada sahabat penulis di BEM KEMA Telkom University 2018-2020 tim Inti BEM 2019 serta Sekretaris Inti yaitu Yusuf, Dono, Bram, Adnan, Khulafaur, Asri, Yudhis, Reissa, Ririn, Dea, Mediana, Mutiara, Islamia, Vika, Aulia, Khukuh, Alyssa, Sisi, Hairul, Asep, Fia, Alvin yang selalu memberikan dukungan, motivasi, hiburan, saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada sahabat penulis sedari SD, SMP dan SMA yaitu Fenny, Rahanisa, Haryana, Marisa, Muthia, Saniya, Ade, Ica, Ody, Ina, Fikry, Ahmad, Noval, Celsy, Onyot, Jhoni, Dimas, Sasa, Salsa, Tari, Garisa, Silvy, Rani, Gita, Danti, Ayu, Nabila, Jeje yang sudah menyemangati, membantu, mendukung, dan mungkin mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada sahabat penulis di Bujang Gadis Kota Jambi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang membagikan pengalaman, semangat, dan dukungan kepada penulis.
14. Kepada seluruh keluarga Fakultas Komunikasi dan Bisnis khususnya para dosen dan mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2016 yang sudah penulis anggap sebagai keluarga sendiri yaitu kelas AB 40 10 yang sudah berkerja sama dengan baik berbagi suka dan duka selama masa perkuliahan dan penyelesaian tugas akhir penulis.
15. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan, maka dengan kerendahan hati penulis berharap semoga segala kekurangan pada penelitian ini dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya

Bandung, 9 Maret 2020

Penulis

Farah Zaimah Nabila

NIM. 1501162429