

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Bisnis bagi para mahasiswa dari Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Telkom yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan**". Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dengan Hormat, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait proses penyusunan skripsi ini yang telah memberi dukungan moral dan juga bimbingannya pada peneliti. Ucapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.
2. Kepada Universitas Telkom, sebagai wadah dalam mendapatkan ilmu dan sebagai sarana yang mendorong peneliti dalam mengembangkan ilmu yang sudah didapatkan baik teori maupun praktik.
3. Kepada Bapak Syahputra S.Sos., M.Sc., Ph.D, selaku Dosen pembimbing dan ketua Program Studi Administrasi Bisnis yang sudah berkontribusi besar dengan meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Ibu Marheni Eka Saputri, S.T., MBA, selaku dosen wali yang telah memberikan binaan dan arahan kepada peneliti selama menjadi mahasiswa di Universitas Telkom.
5. Kepada seluruh dosen pengajar di program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan wawasan, pengetahuan, dan pemahaman selama peneliti menjadi mahasiswa di Universitas Telkom.
6. Kepada seluruh staf administrasi program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan informasi dan membantu peneliti dalam mengurus keperluan yang bersifat administratif dalam proses pengerjaan skripsi ini.

7. Kepada pihak Perusahaan yaitu Iconnet yang telah mengizinkan peneliti untuk mengambil data yang diperlukan dalam pengerjaan proses skripsi ini.
8. Kepada seluruh responden yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu peneliti dengan mengisi kuisioner yang digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini.
9. Kepada Bapak Ir. Yahya Zagladi dan Ibu Tursari Lia selaku orang tua yang senantiasa selalu mendo'akan peneliti dan memberikan dukungan kepada peneliti selama proses pengerjaan skripsi.
10. Kepada para sahabat peneliti yang telah membantu peneliti dengan memberikan dukungan dan juga memotivasi peneliti agar tetap selalu fokus dalam pengerjaan skripsi.
11. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2018 yang sudah bekerjasama secara kooperatif selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
12. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang sudah memberikan bantuannya kepada peneliti, semoga Allah SWT membalas kebaikannya dengan berlipat kebaikan pula.

Peneliti sudah berusaha untuk menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya, namun peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik atau saran yang sifatnya membangun bagi peneliti sebagai bahan pembelajaran bagi peneliti untuk masa yang akan datang, dengan senang hati akan peneliti terima. Peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk para pembaca dan mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 21 Januari 2022



Lubna Zagladi