

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi/tesis dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada UMKM Geprek Jawara Serang”. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) pada program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini penulis menampung dan mengembangkan dari setiap saran, kritik, serta motivasi dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Bapak Herry Irawan, M.M., M.T., Selaku dosen pembimbing yang mendedikasikan ilmu dan tenaganya kepada penulis sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. Andry Alamsyah, S. Si., M.Sc. Selaku dosen wali yang juga membimbing dan memantau setiap perkembangan akademik penulis hingga menyelesaikan studi pada program Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika.
3. Orangtua sebagai keluarga, yang selalu mencurahkan perhatian, kasih sayang, serta doa kepada penulis yang turut memperlancar proses penulisan skripsi.
4. 1301174105 sebagai kekasih, yang selalu memberikan dukungan, perhatian, motivasi, dan doa kepada penulis sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan pencapaian maksimal.

5. Para sahabat penulis yang selalu memotivasi, dukungan, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyaknya kekurangan dalam penyusunan skripsi ini dikarenakan oleh keterbatasan serta kurangnya pengalaman dari penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang dapat membangun dan menginspirasi. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan pada pembaca dan pihak yang membutuhkan, serta segala kekurangan yang terdapat pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik di masa mendatang.

BANDUNG, 10 MARET 2023

Yang membuat pernyataan,



NAUFAL RAFI ALDHAWI

1401184328