

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Penanganan Keluhan Pada Pelanggan Iconnet Di Bandung Raya”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi S1 Administrasi Bisnis.

Dengan selesainya laporan tugas akhir ini tidak lepas dari banyak bantuan, masukan dan dukungan kepada penulis, untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

1. Bapak Akhmad Yunani, S.E., M.T. selaku Kepala Program Studi S1 Administrasi Bisnis
2. Ibu Sherly Artadita, S.T.P., M.B.A., M.S.M selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar dalam meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
3. dosen penguji laporan tugas akhir
4. Seluruh dosen pengajar program studi S1 Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman, serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Kedua orang tua yang sudah memberikan dukungan, motivasi dan doa tanpa henti kepada penulis dalam menjalani setiap langkah dalam proses meraih cita-cita.
6. Seluruh teman khususnya teman ekstensi yang selalu memberikan dukungan, semangat dan mendengarkan curahan penulis selama penulisan laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat pada laporan ini baik dari materi maupun teknik penulisan, mengingat bahwa kurangnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu dengan hati terbuka penulis menerima kritik dan saran untuk penulis kedepannya.