

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke Hadirat Allah SWT, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA *COFFEE SHOP* BEDA CERITA”**.

Peneliti mengetahui bahwa penyajian Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat saya harapkan.

Dalam kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Ibu Latifah Adnani, S.H., M.Si selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas segala bimbingan, kesabaran, keluangan waktu dan pikirannya untuk memberikan arahan serta masukan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan juga saya ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf, Sp., M.Si., M.Kom, IPU selaku Rektor Universitas Pasundan Bandung.
2. Bapak Dr. M. Budiana, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
3. Bapak Dr. Kunkurat, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

4. Ibu Dra. Hj. Yulia Segarwati, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
5. Bapak Drs. H.R. Sumardhani, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
6. Ibu Dr. Siti Patimah, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
7. Ibu Yanti Purwanti, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
8. Ibu Dr. Trisa Nur Kania, M.Si selaku Koordinator Lab Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
9. Bapak Dr. Heri Erlangga, M.Pd selaku dosen Penguji Peneliti yang telah meluangkan waktu untuk melakukan pengujian penelitian.
10. Ibu Hj. Yayan Mulyana, S.Sos., M.Si selaku dosen Penguji Peneliti yang telah meluangkan waktu untuk melakukan pengujian penelitian.
11. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
12. Seluruh Staff Administrasi dan Tata Usaha Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bandung.
13. Terimakasih kepada Bapak Alfiansyah Nurazhim selaku Owner dari *Coffee Shop* Beda Cerita yang telah mengijinkan saya untuk melakukan penelitian.

Dalam kesempatan ini pula peneliti ingin mengucapkan rasa bangga, bersyukur dan terimakasih kepada :

1. Mamah, Ayah dan Adik yang sangat kucintai dan kusayangi, yang telah memberikan do'a dan selalu mendukung, memberi nasehat maupun dorongan semangat. Terimakasih banyak Mamah, Ayah, Zia atas dukungannya baik berupa materi dan non materi sehingga kakak akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Vica Dewanti (MOS) yang selalu membantu, mendampingi, memberikan masukan, dan memberikan semangat dikala suka maupun duka.
3. Sahabat – sahabat terbaik peneliti Ranti Permatasari, Annisa Dwi A, Natasya Anggiati, Tanti Mayang, Team Hago, Grup Ontrox yang selalu memberikan semangat, *support*, dan pengalaman hidup yang tidak akan terlupakan.
4. Teman-teman rumah Ayu, Grahan, Eri, Aprian, Vian, Nurima, Azha, Yuliani, Arif yang selalu menghibur, mengajak *healing*, dan memberikan semangat.
5. Untuk semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih banyak dan semoga semua bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT.

Bandung, September 2022

Arnasya Ayu Mutia