# **KATA PENGANTAR**

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga peneliti dapat melaksanakan penelitian dan Menyusun skripsi ini dengan baik. Tidak lupa salam dan sholawat tetap tercurah kepada Rasulullah sebagai penyempurna akhlak umat manusia dan pembawa kabar Bahagia bagi orang orang yang beriman. Skripsi ini peneliti susun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung. Adapun judul penelitian skripsi ini adalah :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA FLASHY *SHOP* BANDUNG”

Peneliti ini telah mendapatkan bantuan kritik, maupun saran dari banyak pihak dalam menghadapi permasalahan atau kendala yang sering timbul dalam proses penelitian, hingga pada akhirnya skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu dengan sepenuh hati peneliti ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada yang terhormat Ibu Latifah Adnani SH., M.Si selaku dosen pembimbing dalam penelitian ini. Peneliti sangat berterimakasih atas bimbingan, motivasi, waktu, tenaga, dan kesabaran yang tida henti untuk mendorong peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih dan rasa hormat dengan ketulusan hati yang setinggi tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Eddy Jusuf Sp, M.Si., M.Kom., 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.Drs. Kunkunrat, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
4. Ibu Dra. Yulia Segarwati, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
5. Bapak Drs. H. 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 Dosen Wali serta Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakulitas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
7. Ibu Dr. Yanti Purwanti, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
8. Ibu Dr. Dra Trisa Nur Kania, M.Si selaku Koordinator Laboratorium Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, atas ilmu, bimbingan, dan bantuan hingga selesai Menyusun tugas akhir ini.
10. Seluruh Staff Administrasi dan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
11. Tante Windy selaku pemilik Flashy *Shop* Bandung yang telah banyak memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti.

Dalam kesempatan ini pula peneliti ingin menyampaikan rasa bangga, bersyukur, dan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayah Fredy dan Mama Made, nenek saya tercinta Ninin Inne, yang telah memberikan doa, membesarkan serta mendidik dan memberikan dukungan moril maupun materil sehingga penelitian ini dapat terealisasikan.
2. Seluruh keluarga di rumah Mamih Ai, Pipi Firman, Ayah Jajat, Bunda Luvy, sepupuku Kakak Fahmi, Uni Felicia, Kakang Raka, Ceuceu Chika, Fiona, dan Finia yang selalu memberikan support dan dukungan positif kepada saya.
3. Untuk Muhammad Rizal Muttaqin terima kasih sudah menjadi sandaran terhebat dan telah menemani saya dalam mengerjakan skripsi ini. Yang selalu sabar, memberikan semangat dan keceriaan, menjadi pendengar yang baik, membantu jika saya sedang kesusahan, serta menerima segala kelebihan dan kekurangan saya.
4. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2018 jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, terimakasih banyak atas bantuan dan kehadirannya untuk mendukung serta memberikan semangat yang luar biasa dalam penelitian skripsi ini hingga selesai.
5. Sahabat tersayang “Hago Reborn” Rizal, Caca, dan Handika yang sangat membantu, menemani, dan memberikan support agar saya cepat mengerjakan skripsi ini.
6. Sahabat tersayang “Anak Baik” Hannah, Widi, Riri, Reghina yang selalu memberikan support dan selalu menemani saya selama perkuliahan, menjadi pendengar yang baik segala keluh kesah yang ada, menerima pertemanan ini dengan apa adanya, dan membagi suka duka Bersama.
7. Sahabat tersayang “MJ21” Rohmah, Oci, Fires, Iday yang telah memberikan semangat, menjadi pendengar yang baik, dan telah memanjatkan doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat tersayang “Camping” Aina, Fires, Dwika, Bayu, Salman, Oci, Rohmah, Iday, Luthfi yang telah memberi semangat dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Peneliti telah berusaha untuk selalu memberikan yang terbaik dalam penelitian dan penelitian penelitian ini, namun tidak menutup kemungkinan terdapat kekurangan maupun kesalahan yang ada di dalam penelitian sehingga penelitian ini jauh dari kata sempurna. Akhir kata, peneliti sampaikan semoga penelitian dalam bentuk skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan terutama perusahaan, program studi Ilmu Administrasi Bisnis, dan peneliti sendiri.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

 Bandung, Maret 2023

 Peneliti

 Puti Andhani