

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya saya selaku peneliti dapat menyelesaikan penulisan penelitian skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menempuh ujian akhir Strata Satu (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ssst Coffee Bandung”**.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyajian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari penggunaan tata Bahasa, maupun dalam penulisan mengingat keterbatasan peneliti baik dari segi ilmu pengetahuan dan kemampuan.

Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, do'a serta pengarahan yang berharga dari berbagai pihak. Untuk ini, dengan sepenuh hati saya juga menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat Bapak Dr. Heri Erlangga, S.Sos., M.Pd dan Bapak Andry Mohamad R, S.Ikom., MBA selaku pembimbing. Saya selaku peneliti berterimakasih atas bimbingan, motivasi, waktu, kesabaran, tenaga dan kesungguhan tiada henti untuk mendorong saya dalam proses penyelesaian skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Pada kesempatan ini juga, peneliti mengucapkan terimakasih dan rasa hormat yang tinggi kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf, Sp.,M.Si.,M.Kom.,IPU selaku Rektor Universitas Pasundan Bandung.

2. Bapak Dr. Kunkurat, M.Si, selaku PLT Dekan dan Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
3. Ibu Dra. Hj. Yulia Segarwati, M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
4. Bapak Drs. H. Sumardhani, M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
5. Ibu Dr. Siti Patimah, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
6. Dr. Heri Erlangga, S.Sos., M.Pd dan Bapak Andry Mohamad R, S.Ikom., MBA selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu memberikan pengarahan dan bimbingan selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Yanti Purwanti, S.Sos., M.Si, dan Dr. Trisa Nur Kania., M.Si selaku Dosen Penguji yang telah membantu dalam menyempurnakan setiap penyusunan skripsi.
8. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Universitas Pasundan Bandung.
9. Seluruh Staff Administrasi dan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
10. Bapak Stefan Akbar Rifaldi selaku direksi operasional Ssst Coffee Bandung yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian berlangsung.
11. Seluruh Barista Ssst coffee yang telah mendukung, menyambut, dan membantu selama proses kegiatan penelitian berlangsung.

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

1. Papa Toni dan Mama Herny yang Katrin sayangi dan cintai, terimakasih telah menjadi orang tua terhebat dan luar biasa yang selalu memberikan do'a, motivasi, kasih sayang, serta dukungan yang sangat luar biasa kepada katrin.
2. Kepada teteh Yuanna Nita yang selalu memberikan dukungan penuh dan do'a sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Lukman Alifiardi yang selalu menemani dari awal pembuatan skripsi hingga skripsi ini bisa selesai, memberikan do'a dan selalu memberikan semangat yang luar biasa kepada saya.
4. Teman – teman yang senantiasa berjuang bersama, peneliti ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas kerjasama, do'a serta dukungan kepada Liyane Nurfaidah, Nadila Nurul, Chania Zahra, Novie dan Ferry.
5. Kepada sahabat-sahabat saya Aura Nur Khanza, Ita Dewi Anisa, Nurfitriani, Himuma dan Jogja Kata Anjay yang sudah memberikan semangat dan do'a kepada saya agar skripsi ini beres tepat waktu.
6. Teman-teman Pasundan Radio yang selalu memberi tempat singgah dan memberi dukungan selama mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
7. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Dan terimakasih untuk diri sendiri yang telah sabar dan kuat melewati semua ujian sampai detik ini mental kamu kuat banget. Kamu hebat keren!

Peneliti selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini, namun dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan sehingga penelitimengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

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.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bandung, September 2023

Katrin Mirrashafa
192040193