

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dengan judul "**Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan di Dreezel Coffee Pajajaran Bandung**".

Peneliti menyadari akan adanya ketidaksempurnaan dalam penyajian skripsi ini baik dalam penggunaan tata bahasa maupun penulisan, oleh karena itu peneliti mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak.

Dalam kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat ibu **Dr. Siti Patimah, S.E., M.Si** selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas segala bimbingan, kesabaran, support, keluangan waktu serta pikirannya untuk memberikan arahan serta masukan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini juga peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Azhar Affandi. S.E., M.Sc selaku Rektor Universitas Pasundan Bandung.
2. Bapak Dr. Kunkurat, M.Si selaku Dekan Fisip Universitas Pasundan Bandung.

3. Bapak Dr. H. Rasman Sonjaya S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Belmawabud Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
4. Ibu Dr. Mira Rosana M.Pd selaku Wakil Dekan Bidang Parkesit Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
5. Ibu Dr. Ida Hindarsah S.Sos., MM.M.Si selaku Wakil Dekan Bidang P2M Ikerfund Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
6. Ibu Dr. Siti Patimah, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas 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. Hj. Nurhayati, S.Sos., M.Si selaku Wali Dosen peneliti yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan selama masa perkuliahan dari awal hingga akhir di Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
9. Bapak Dr. Dindin Abdurohim BS, MM.M.Si dan Ibu Dr. Ida Hindarsah S.Sos., MM.M.Si selaku dosen penguji yang telah membantu peneliti dalam memberikan masukan dalam menyempurnakan penelitian ini.
10. Bapak dan ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
11. Seluruh staff Administrasi dan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

12. Terimakasih kepada Bapak Rizqi selaku HRD dan Kak Febri selaku Manajer Store dari Dreezel Coffee Pajajaran Bandung yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian.

Selanjutnya peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih khusus kepada:

1. Kedua orang tua tersayang, Ayah Yudi dan Ibu Tata, peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya sehingga kata terimakasih saja tidak bisa membalas semua pengorbanan tenaga, usaha, doa, dukungan, dan segalanya yang telah kedua orang tua peneliti keluarkan dan usahakan untuk pendidikan S1 ini.
2. Kembaran dan adik tercinta, Tete Fani dan Cila, yang senantiasa selalu memberikan doa serta dukungan penuh sehingga peneliti dapat menyusun penelitian ini dan menyelesaikan studi dengan lancar dan baik sampai dititik ini.
3. Teman sekaligus sahabat-sahabat seperjuangan peneliti yaitu Isma, Anggi, Pina, Alfi, Karin dan barudak well lainnya peneliti ucapkan terimakasih banyak-banyak karena doa dan dukungan kalian yang selalu membersamai peneliti didalam keadaan suka maupun duka, dalam keadaan kebingungan dan kesusahan kalian selalu menjadi garda terdepan di perkuliahan dari semester awal sampe akhirnya ada dititik ini.
4. Sahabat-sahabat peneliti sejak zaman SMP (Amel, Veby, Hana, Ripani, Fivi) dan SMA (Uti, Adzilla, Pace) peneliti mengucapkan terimakasih karena kalian selalu memberikan semangat dan motivasi untuk peneliti selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh teman-teman seperjuangan Adbis Angkatan 2021 yang telah memberikan berbagai pengalaman pada masa perkuliahan.

6. Kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan doa serta dukungannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Terakhir, terimakasih kepada diri sendiri ALFINA AUDITA NOVIANI sudah selalu kuat dan semangat dalam menjalani hari-hari yang penuh rintangan ini, hari-hari menuju kedewasaan yang nyata. Terimakasih sudah selalu berusaha menjadi yang terbaik meski kadang masih belum menjadi yang terbaik. Terimakasih sudah berusaha menjadi manusia, anak, kakak, adik, dan teman yang baik untuk orang disekelilingmu, mari kuatkan lagi bahu dan kencangkan lagi sepasang kakimu agar selalu mampu berdiri lebih kuat lagi dari sebelumnya. Sekali lagi terimakasih pin, kamu hebat.

Bandung, 12 Maret 2025

Alfina Audita Noviani