

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah *ta'ala Rabb* semesta alam yang telah memberikan kehidupan serta beragam nikmatnya baik dalam bentuk nikmat berislam, sehat, berfikir, dan beragam nikmat lainnya yang tidak terhitung adanya, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Integrasi Pendekatan Servqual Dan Six Sigma Di PT Mutiara Media Internasional**”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana (S-1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Widyatama, Bandung. Hasil dari Skripsi yang telah dibuat ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, yang penulis harap adanya saran maupun kritik yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga Allah *ta'ala* membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penelitian dalam proses penyusunan skripsi ini melalui kontribusi berbagai pihak yang selalu mendukung, memberi saran, memberikan motivasi, bimbingan, serta do'a yang tidak dapat diukur secara materi.

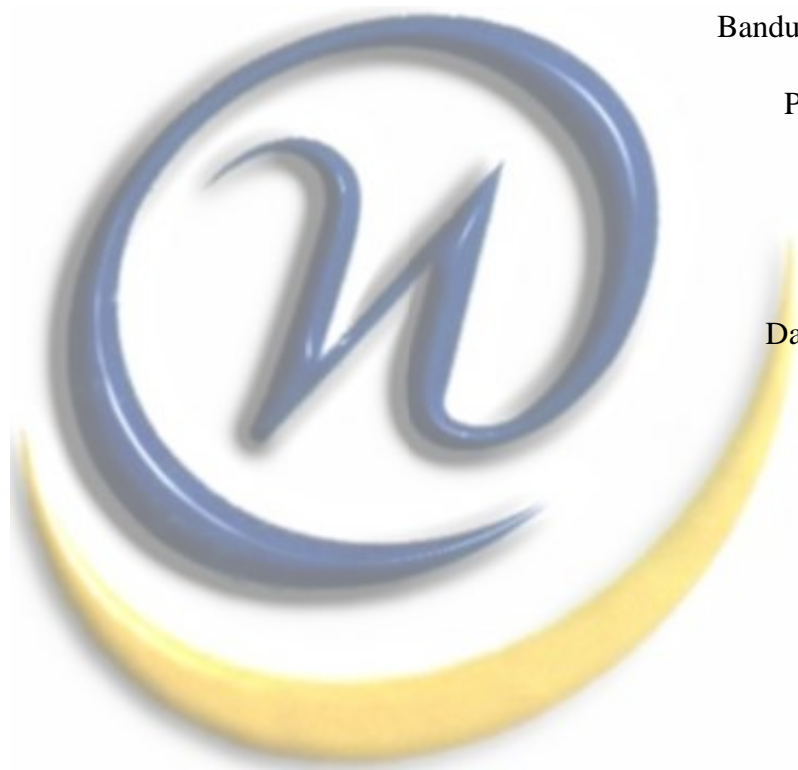
Peneliti menyadari bahwa kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini karena atas ridho Allah SWT dan dengan adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, atas kemudahan dan atas izin-Nya yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Almarhum bapak Unu dan ibu Euis Ratna, terima kasih untuk doa dan dukungannya selama ini kepada penulis.
3. Terimakasih kepada istriku tercinta Inten Silvie Anderien yang selalu mendukung, mendoakan dan memberikan semangat sehingga terselesaikannya skripsi ini.

4. Terimakasih kepada kelima saudara kandungku, Lilis, Hendri, Yulia Hubby, Maulani dan Maulana Adi yang selalu mendoakan.
5. Bapak Islahuzzaman, DR., H., S.E, M.Si., Ak., Ca., selaku Rektor Universitas Widyatama Bandung.
6. Bapak Deden Sutisna M. N., DR., H., S.E., M.Si. selaku Dekan Program Studi Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung.
7. Bapak M. Bayu Aji Sumantri. S.M.B., M.Com selaku Ketua program Studi Manajemen S1 Universitas Widyatama
8. Bapak Rizal Ramdan Padmakusumah, DR., S.E., M.M selaku Pembimbing Skripsi, yang selalu meluangkan waktu untuk membantu memberikan arahan serta masukkan dengan penuh kesabaran dan sangat pengertian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Bapak dan Ibu Dosen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
10. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan kelas Manajemen B Reguler B-1 Universitas Widyatama terkhusus Rijal Arif Nuqoba, Muhammad Irvan Madani, Ahmad Satari Gunawan, Fajar Ramdani, Hasni Reza Kamila, Dona Agustira, Abdul Ghafur, Linda Gotavia, Ayu, Rainspica Cindy, dan Gea yang selalu memberi dukungan dan motivasi serta tempat berbagi suka dan duka semasa perkuliahan.
11. Teman-teman seperjuangan di kelas konsentrasi Manajemen Operasi yang selalu bahu membahu dalam perkuliahan dikelas.
12. Teman-teman seperjuangan di kelas D angkatan 2017 yang memberikan semangat dalam penyelesaian mata kuliah yang tertinggal akibat cuti perkuliahan.
13. Terimakasih untuk seluruh staf dan manajemen PT Mutiara Media Internasional (PT MMI) yang selalu mendukung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

14. Semua pihak yang telah membantu dan memberi semangat untuk penulis dalam menyusun Laporan Tugas Akhir serta rekan-rekan Universitas Widyatama yang namanya tidak di sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun besar harapan skripsi ini dapat bermanfaat untuk penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi para pembaca.



Bandung, Juni 2019

Peneliti

Darussalam