

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan serta dampaknya terhadap Loaylitas Pelanggan 150 Coffe & Garden”

Laporan Tugas Akhir ini disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat perolehan gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Bisnis dan Manajemen di Universitas Widyatama. Disamping itu, penulisan Laporan Tugas Akhir ini juga bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca.

Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Henry Meytra Taufik., M.M selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam mengerjakan Laporan Tugas Akhir ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman yang telah berkontribusi dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karenanya, saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Sehubungan dengan selesainya karya akhir ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan begitu besar rahmat dan karunia-Nya kepada penulis.
2. Dengan rasa hormat dan terimakasih yang besar kepada kedua orangtua penulis yaitu Bapak Halfmard dan Ibu Kamra Harma yang telah memberikan nasehat, do'a dan dukungan moril serta material sehingga jurnal ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Prof. Dr. Dadang Suganda, M.Hum. selaku Rektor Universitas Widyatama beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. H. Nuryaman, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama beserta jajarannya.
5. Ibu Dr. Neuneung Ratna hayati, S.E., M.M sebagai Wakil Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama.
6. Bapak Dr. Rizal Ramdan P., S.E M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen beserta jajarannya.
7. Henry Meytra Taufik, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing atas bimbingannya sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu dan maksimal.
8. Mama, Ayah, Abang, Kakak ipar, adik dan jajaran keluarga lainnya yang senantiasa selalu mendoakan dan memberi dukungan untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

9. **Frans Dito Mayzondra** tidak ada habis-habisnya penulis mengucapkan terimakasih, telah menjadi sosok rumah yang selama ini penulis cari. Berkontribusi banyak dalam penulisan tugas akhir ini dan senantiasa sabar menghadapi penulis. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis hingga saat ini. Penulis berharap kedepannya dapat memperbaiki hal yang dirasa kurang dan menambahkan hal yang dirasa perlu. Tetaplah menjadi pribadi yang baik, dan senantiasa belajar dari pengalaman dan kesalahan, tetaplah menjadi manusia yang memiliki pemikiran berbeda dari manusia lain dan memiliki cara untuk membuat penulis Bahagia dalam menjalani tugas akhir ini.
10. Para sahabat reborn (indah, tesa, indri, diah) atas dukungan dan bantuannya ketika penulis mengalami kendala.
11. Para sahabat everyday banjir (Faza, eka, ica, yuni dan farida) yang selalu memberikan dukungan kepada penulis disaat penulis mengalami kendala yang akhirnya tetap berjuang Bersama sampai lulus satu persatu.
12. Para responden yang telah bersedia menyempatkan waktunya untuk mengisi kuesioner demi kepentingan penelitian.
13. Pihak – pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut berkontribusi dalam melancarkan penelitian hingga penelitian dapat terselesaikan.

Penulis menyadari penyusunan laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran kritik yang membangun sangat penulis harapkan agar memperoleh penyempurnaan. Semoga karya akhir ini dapat bermanfaat dalam memberikan pengetahuan baru bagi penelitian selanjutnya.

Terima Kasih.

Bandung, 15 Maret 2023

Mutiara Rahmadini