

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum. wr.wb*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Jasa dan *Personal Selling* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengiriman Barang di PT. Indah Yatama Bandung”**. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Ekonomi Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung.

Namun demikian, penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih jauh dari sempurna, karena penulis masih banyak mempunyai kekurangan, kelemahan, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis masih terbatas. Penulis berharap agar para pembaca bisa memberikan saran dan kritik terhadap skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bandung, Desember 2017  
Peneliti,

Alditiya Kanigia

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan serta saran yang peneliti dapatkan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada:

1. Allah SWT yang Maha Kuasa, Maha Pengasih, Maha Penyayang, dan Maha segalanya, yang tidak henti-hentinya melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya dalam seluruh aspek kehidupan penulis.
2. Ibunda tercinta Yayah Rohayati, S.H., M.H. ,ayahanda tercinta Ir. AA Asikin, kaka Aditiya Banyu Ramadhan, adik Adritiya Pamungkas dan Sheila Ramadhita Cantika, serta saudara Novitasari yang saya cintai yang telah memberikan dorongan moril, materil serta doa yang tiada ternilai, sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.
3. Ibu Mariana Rachmawati, Dr., S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktunya dan memberikan masukan arahan bimbingan kepada peneliti dengan sabar, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dr.H. Islahuzzaman, S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku Rektor Universitas Widyatama.
5. Bapak Deden Sutisna, H., Dr., S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung.
6. Bapak Titto Rohendra, S.E., M.si., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Widyatama Bandung.
7. Seluruh Dosen, asisten dan staf pengajar, Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bekal pengetahuan sampai penulisan skripsi ini selesai.
8. Seluruh Staff Perpustakaan dan Administrasi yang telah memberikan bantuan dalam mengerjakan skripsi ini.

9. Bapak Kuat dan staf prodi terima kasih atas semua bantuannya serta seluruh Staff Akademik dan Staff Marketing yang memberikan senyum terindah dan pelayanan-pelayanan yang sangat membantu dalam perkuliahan maupun penyelesaian skripsi.
10. Pak Ganara dan para karyawan Biro Akademik serta karyawan Biro Marketing yang telah bersedia memberikan informasi sehingga sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. PT. Indah Yatama Bandung yang telah memberi kesempatan penulis untuk melakukan penelitian.
12. Bapak Dadang Suganda, dan bapak Andy yang telah membantu jalannya penelitian selama di perusahaan.
13. Yakuja, Grizzly, Galia FC, Usbu, Rick's FC, Monster Jack kelompok bermain yang selalu memberi semangat penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsinya..
14. Sahabat-sahabat terbaik Ali, Iim, Niko, Zakiy, Agy, Daris, Nanda yang selalu menanyakan dan mengingatkan mengenai perkuliahan ini.
15. Sahabat seperjuangan Tarekh Faisal Akbar, Sofan Ru'yatul, Dzaky Alam yang selalu membuat cerita canda tawa setiap pertemuannya dan takkan terlupakan masa – masa bahagia selama mengikuti perkuliahan.
16. Kepada teman-teman angkatan 2015 reguler B2 Universitas Widyatama yang telah berjuang bersama - sama dalam menempuh studi S-1.
17. Terimakasih untuk semua responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
18. Terimakasih untuk Universitas Widyatama Bandung.
19. Serta pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan. Terimakasih kepada semuanya.