

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan karunia yang dilimpahkan kepada penulis, serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Bandung Timur”**. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Studi (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi maupun sistematika pembahasan, namun atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada Ibu Fitria Lilyana., SE,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabarannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai, selain itu juga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Asep Effendi R, SE., M.Si., PIA., CFA., CRBC selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Bapak Dr. Ir. Didin Kusdian, MT selaku Wakil Rektor I Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

3. Ibu Memi Sulaksmi, SE., M.Si selaku Wakil Rektor II Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
4. Bapak Dr. Deni Nurdyana Hadimin, Drs. MSi., selaku Wakil Rektor III Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
5. Bapak Bambang Susanto, SE., MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
6. Ibu Hj. R Ariyanti Ratnawati, SE., Msi selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
7. Ibu Fitria Lilyana, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
8. Bapak Tahmat SE., M.Si selaku Sekertaris Program Studi Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
9. Ibu Dr. Nenny Hendajany, S.Si.,SE.,MT selaku Dosen Wali peneliti selama menempuh pendidikan di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
10. Seluruh staff pengajar dan tata usaha di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
11. Bapak Junjun Junaedi, SE.MM selaku Manager pada PT. PLN (Persero) ULP Bandung Timur yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian ditempatnya.
12. Ibunda kandung tercinta Ibu Atin dan Ayahanda kandung Bapak Dahri selaku orang tua peneliti.
13. Saudara Peneliti yakni Dinar Herdiana yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada peneliti.

14. Keluarga besar peneliti yang menjadi motivasi untuk terus maju apa pun yang terjadi dan selalu memberikan semangat.
15. Teman seperjuangan yang setia menemani peneliti selama kuliah di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yakni Yayang Maulani, Tri Lestari, Sinta Santika, Santi Syahra yang selalu memberi masukan dan semangat.
16. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dan terlibat selama proses perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti sendiri.

Bandung, 9 Juli 2020

Penulis