KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum.wr.wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, bimbingan, rahmat dan karunia-Nya kepada penulis. Atas kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pizza Hut Delivery Ujung Berung Bandung".** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana Strata-1 pada Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Selama pelaksanaan penelitian ini penulis mendapat bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar. Dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Asep Jamaludin, S.E., MSi. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan support dan bimbingan, nasihat serta waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini. Lalu kedua orang tua penulis yaitu, Bapak Asep dan Ibu Entat yang dengan sabar dan tulus mendoakan, memotivasi dan mendukung baik secara moril maupun materil kepada penulis agar skripsi ini dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Bapak Dr. H. Asep Effendi SE., M.Si.,Ak.,PIA.,Cfra. Selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Bapak Dr. Ir. Didin Kusdian, MT. selaku Wakil Rektor I Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
3. Bapak Bambang Susanto, SE., Msi. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Sangga Buana YPKP Bandung.
4. Ibu Hj. Aryanti Ratnawati, SE.,MSi. selaku Wakil Dekan Bidang Akadaemik Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
5. Ibu Fitria Lilyana, SE.,MSi. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen sekaligus dosen wali yang telah mengarahkan serta memberikan masukan, nasehat, motivasi selama diperkuliahan. Terima kasih banyak bu, mohon maaf apabila saya ada salah.
6. Bapak Tahmat, SE.,MSi. selaku sekretaris jurusan Program Studi S1 Manajemen yang telah begitu banyak membantu penulis. Terimakasih banyak pak, mohon maaf apabila selama ini saya telah banyak melakukan kesalahan dan merepotkan bapak.
7. Para penguji yang telah memberikan masukan serta kritik dan saran, terimakasih yang sedalam-dalamnya.
8. Seluruh dosen, asisten dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Prodi S1 Manajemen Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang tidak dapat saya sebutkan satu

persatu yang telah memberikan bekal pengetahuan sampai penulisan skripsi ini selesai.

9. Seluruh Staf Perpustakaan dan Administrasi yang telah banyak membantu penulis selama ini.
10. Seluruh karyawan Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang dengan ramah melayani selama masa perkuliahan.
11. Bapak Rizky Andianto selaku Manajer Outlet Pizza Hut Delivery Ujung Berung Bandung dan seluruh karyawannya yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih banyak telah memberi penulis izin untuk melakukan penelitian di Outlet PHD Ujung Berung.
12. Keluarga Besar Kakek,Nenek,Ibu Lina,Kakak Tomi dan Neta Alma Putri yang dengan sabar dan tulus mendoakan, memotivasi dan mendukung baik secara moril maupun materil kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan di Universitas Sangga Buana YPKP ini, terima kasih yang sedalam-dalamnya.
13. Krisna Adi Setiawan selaku kakak penulis dan Dhea Fitria Ardilah sebagai adik dari penulis yang selalu memberikan motivasi, semangat serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Agus Suratman, Leny Choerunnisa, Susilaningsih, Eva Novianti, Santi Nurhasanah, Isma Fauziah Fitrahunnisa, Mega Endah Rahayu, Fenty Fridiyanti Marantika sebagai sahabat terdekat dengan penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat serta arahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih banyak sahabat semoga kita sukses bersama. Aamiin.

15. Teman-teman seperjuangan Manajemen 2015 dan Pemasaran 2019 Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Terima kasih banyak.
16. Serta seluruh pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis cantumkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Segala kritik dan saran yang berguna untuk perbaikan skripsi ini lebih lanjut akan penulis terima guna penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata dengan rasa kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya pada semua pihak yang terlibat, dengan harapan semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Bandung, 20 Agustus 2019

Fahmy Husaini Aziz