

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT hanya kepada-Nya memohon pertolongan, dan atas rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH TERRA (TANGIBLES, EMPHATY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, ASSURANCE) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Survei Pada Pelanggan Chiller Cafe Tasikmalaya)”** sesuai dengan harapan. Shalawat serta salam kepada Rasulullah SAW yang senantiasa menjadi suri tauladan untuk umat manusia.

Penulis banyak ucapkan terimakasih kepada pihak yang memberikan dukungan serta bantuan selama penyelesaian skripsi ini. Sebagai bentuk penghargaan, penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orangtua yang tercinta Ibu Eli Triani Dewi yang senantiasa selalu memberikan kasih sayang, motivasi dan dorongan serta mendo'akan dalam setiap langkah penulis.
2. Adik yang saya banggakan Dewi Ratna Suminar yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
3. Prof. Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T. selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
4. Dr. H. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

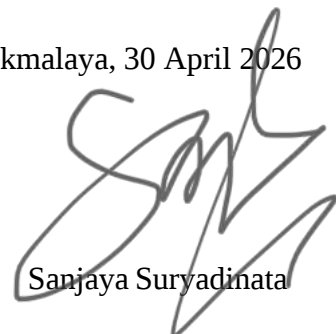
5. R. Lucky Radi Rinandiyana, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
6. Prof. Dr. H. Kartawan S.E., M.P selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis.
7. Andina Eka Mandasari S.Si., MM selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
8. Gusti Tia Ardiani S.E., M.M selaku dosen wali yang telah memberikan semangat juga dorongan kepada mahasiswa-mahasiswanya.
9. Seluruh Dosen pengajar, *Staff* SBAP dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unviversitas Siliwangi yang telah banyak membantu penulis selama lamanya proses perkuliahan.
10. Keluarga besar penulis yang telah memberikan bantuan, dukungan, nasihat dan do'a kepada penulis.
11. Partner disegala mood saya, Silvy Rismayanti Sakinah yang telah menemani dan selalu memberi semangat dalam suka maupun duka dalam mengerjakan skripsi.
12. Teman-teman Discord WitWirim yang selalu memberi hiburan dan menemani penulis.
13. Kawan SimonsSquad dan Oray Gaming yang selalu memberi hiburan dan menemani penulis yakni Rifqi Ahmad Mustawan, Muhammad Azriel Rivanza, Rasyid Muhammad Rizky Zainal Arifin, Ryaz Azhari Fauzan, Fikri Muhamad Shidiq, Herdimas Alifah Yasir, Fiqry Aulia Akbar, Azril Akbar Maulana, Ihza Fiore, Maulana Fajri Ramadhan, M Rizki Fadhlurahman, Aji Pangestu, Rifiyal

Ramadhan, Adam Damhudi, Naufal Yassara, Agisna Ghifari, Salna Nurfauzan, Agie Ramadhan, Alfitra Nugraha, Galang Dwiki.

14. Streaming Deankt yang telah menemani, menghibur dengan cara mengejek dan menjelek jelekkan penulis agar tersengat amarah dan motivasinya dalam mengerjakan skripsi.
15. Lagu-lagu dari Hindia, .Feast, Perunggu, The Adams yang selalu mengiringi penulis dalam mengerjakan skripsi.
16. Teman-teman seperjuangan di Manajemen 2019, terkhusus konsentrasi *marketing* yang telah memberikan dukungan dan pengalaman yang luar biasa selama perkuliahan.
16. Semua pihak yang sangat berpengaruh dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga Allah membalas kebaikan dengan yang setimpal. Mohon maaf atas segala kekurangan akhirul kalam, semoga skripsi ini dapat diterima dan memberikan manfaat bagi semua pihak. Insyaaallah

Tasikmalaya, 30 April 2026



Sanjaya Suryadinata

193402196