

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah Yang Maha Kuasa, atas limpahan rahmat dan Hidayah-Mu penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul:

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN *CUSTOMER* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG”**

Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi :

**Kualitas Pelayanan dan Kepuasan *Customer*.**

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengarahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari segala kemampuan untuk lebih teliti, penulis juga menyadari masih banyak kekurang tepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, .....  
Penulis,

Lita Yulianti