

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Pengaruh Dimensi *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan *Fixed Broadband* Internet Indihome di Indonesia". Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Achmad Manshur Ali Suyanto, M.BA, D.BA. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis selama menjalankan proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Refi Rifaldi Widya Giri, S.T., M.B.A. dan Ibu Tri Widarmanti, S.M.B., M.M. selaku Penguji akademik yang telah meluangkan waktu dan memberikan kritik serta saran kepada penulis.
3. Ibu Riris Rismayani, S.M.B., S.Pd., M.M selaku dosen wali yang telah membimbing penulis selama menjalankan proses perkuliahan.
4. Bapak dan Ibu dosen program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika yang telah memberikan penulis ilmu selama mengikuti perkuliahan di Universitas Telkom.
5. Papa Agus Wijaya dan Mama Masyrofah selaku orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moral dan material selama menjalankan proses perkuliahan.
6. Dewimas, Frily dan Mariam merupakan kakak dan teman penulis yang telah memberikan semangat dan doa, serta dukungan yang tidak ada habisnya.
7. Semua pihak yang terlibat langsung maupun tidak terhadap proses perkuliahan dan juga proses penelitian tugas akhir ini atas bantuan, dukungan dan doa yang telah diberikan kepada Penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penulisan yang lebih baik dan dapat dijadikan bahan pembelajaran dimasa yang akan datang.