

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap *Customer Loyalty* pada Operator Seluler di Kalangan Mahasiswa di Indonesia Bagian Barat". 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.

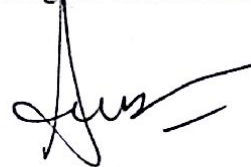
Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, sara, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Indira Rachmawati, ST., M.S.M sebagai dosen pembimbing yang telah sabar dan selalu memberikan waktu, saran, motivasi, dukungan, dan bantuan sehingga penelitian ini dapat terlaksanakan dengan baik.
2. Bapak Muhammad Azhari SE., MBA sebagai dosen wali yang selalu memberi dukungan dan nasihat kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan.
3. Alm. Bapak Subarjo sebagai ayahanda tercinta yang telah memberi dukungan penuh kepada penulis selama masa hidup beliau.
4. Ibu Suwarsi sebagai ibunda tercinta, serta Jesyka Puspa Nasrulla sebagai kakak kandung yang tiada henti memberikan semangat, motivasi, dan dukungan moral kepada penulis.
5. Nasya, Elta, dan Ainun sebagai sahabat terbaik yang selalu membantu memberi inspirasi dan semangat menemani penulis menjalani hari-hari dalam pengerjaan skripsi.
6. Nindina, Elsia, Dinitya, Anindya, Kak Putri, Kak Yuli, Kak Lita, Nova, Resi, Bintang, Reza, dan Bang Mea yang selalu memberikan semangat, dukungan, kritik dan saran, bantuan dan doa selama penulis menjalani masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi.

7. Seluruh dosen dan staf pengajar di program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah mengajarkan penulis ilmu yang berguna selama masa perkuliahan.
8. Serta kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama pelaksanaan dan penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 30 Januari 2017



Jesida Asna Zahrafi