

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil' alamin, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena hanya atas Rahmat, Hidayah, Petunjuk, dan Karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul **“Program Peningkatan Loyalitas Konsumen Pelumas Pertamina”** dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Banyak ujian dan cobaan yang dihadapi penulis dalam menyusun tugas akhir ini, hingga pada akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Rasa terima kasih yang mendalam, penulis ucapkan kepada :

1. Allah SWT, yang selalu memberikan kekuatan, pertolongan, dan jawaban dalam setiap doa dan tetesan air mata.
2. Ibunda Lilik Purwani dan Ayahanda Budi Raharjo, terima kasih atas segala do'anya yang tiada henti, kesabaran, kasih sayang dan pengertian yang mendalam terhadap penulis. Adikku sayang yang manis, Almasari 'ndut' Aksenta.
3. Pak Agus Achmad Suhendra selaku Pembimbing yang telah memberi masukan, saran, dan bimbingan hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
4. Mas Heru Gunadi dari SMR Pertamina yang telah sangat banyak memberikan kesempatan, bantuan dan pengetahuan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Kak Dhika, Dosen Statistika Univ. Mulawarman Kalimantan Timur. Terima kasih atas masukannya yang sangat berharga.
6. Seluruh Dosen di Jurusan Teknik Industri STT Telkom yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu yang bermanfaat. Seluruh staff di bagian administrasi jurusan Teknik Industri.
7. Sahabatku, Alm. Lea Hartini, yang terus memberikan semangat dan cinta dari alam beliau.
8. Papi Ale, yang selalu mengingatkan, memberikan cinta, motivasi dan dukungan dalam setiap langkah penulis, terutama dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman di Pak Entang 19: Mami Fitri, Dolly, Gay, Anna, Takum, dan Bayien yang pernah mengisi hari-hariku dalam indahnya persahabatan dan cinta dalam *Sohabattein*. Teman-teman di *Bu Haji Four's House*: Sonya, Mey, Umi, Nisa, plus Vika yang selalu memberikan tawa-tawa bahagia di penatnya hari-hariku.
10. Teman-teman MQC (Marketing Quotient Community): Ami, Niken, Ira, Bapak, Angga, Micky, Eko, Henry, Toni, dll, serta para sesepuh MQC yang banyak memberikan inspirasi. Moga-moga kita semua menjadi orang sukses.
11. My Brothers in Motivasy Community: Iwe, Adam, Amenk, Henry, Aul, Lubis (si buntel cerewet), Krishna, Pandu, Andri, Arif, Yafis, Deniar, dan para motivasy'ers di web dan dimana saja. Thanks for “Dahsyat” spirit and great experiences. They mean a lot to me, guys! SUKSES!!
12. Teman-teman TI-01-02-03 angkatan '02, semoga tali silaturahmi kita tetap terjaga hingga kapanpun jua. Teman-temanku yang selalu membuat hari-hari penulis penuh warna: Pandu (TE'01), Nia (TI2601), Anis (malang), Telkom Coop'ers 2006, Anak-anak Smaridhasa.
13. Seluruh keluarga besar Teknik Industri dan seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bandung, Maret 2007

Penulis