

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil Alamin, tak lepas-lepasnya penulis memanjatkan syukur atas kehadiran Allah Yang Maha Esa, yang selalu melimpahkan rahmat dan rezeki yang tak putus-putus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir berjudul **“Studi Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Customer Loyalty Sebagai Dasar Perumusan Program Retensi Pelanggan Operator Selular”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 Teknik Industri Institut Teknologi Telkom.

Pada kesempatan ini, tak lupa penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Mamah tercinta, *who is always there, giving me the love without "end" word, and give the best wishes for all my dreams come true cause mama you're the queen of my heart..; and also Papah, who is also there when i need help..thanks for always loving me..*
2. Kakak-kakak tersayang, Kak Linda, Kak Chandra, Ka Dyaz, Kak Am, terima kasih untuk semua *support* selama ini demi kelulusan penulis. Diharapkan lagi doanya untuk kemudahan mendapatkan kerja. Amin.
3. Keponakan-keponakan alias anak-anak tiriku: Kevin, Farras dan Deandra. Ketiganya selalu membawa keceriaan namun sering mengesalkan juga terkadang, *but still you are all being my motivation and my spirit..*
4. Bapak Husni Amani dan Bapak Nurhadi yang saya hormati, selaku pembimbing yang selalu sabar untuk mengarahkan, memberikan penjelasan, mengoreksi kesalahan, dan semua yang telah diberikan kepada saya demi kelancaran Tugas Akhir ini..Terima kasih pak untuk semuanya..
5. Kekasihku, Windi Hertriandi Maulana, SH. *You're the reason why i'm here right now..can't be here without your support, your love, your faith, your patient, cause you are my strength when i'm weak..my hope when i'm down..my light when i'm in the dark..* terima kasih untuk semuanya.. *you're the best..xoxo..*
6. Teman-teman TI-29-02 yang aku sayangi. Khususnya Wiwik (*oh my God..now we're here..thank you for always being there for me..always be the shoulder to cry on..and for being friend in both laughter and sadness..*), Isnin (*keep your promise..i'll never forget about you..you're the trully best friend..don't ever change..just be yourself..no matter what..no matter who..ok!!^^*), Tiana (*thanks for all..you're my best friend..forever and ever..sorry for all the undesired mistakes..*), Vea (*thanks for all, beib..*), Mahardini, dan semua anak TI-29-02 yang baik-baik dan juga selalu memberikan dukungan bagi penulis.
7. Teman-teman seperjuangan di Lab SIPO tercinta.. khususnya untuk angkatan 2005..*that i miss so so much..* AGS (terima kasih karena sudah mengajarkan banyak hal..) ODI (terima kasih karena sudah mengingatkan bila ada salah..) ANS (terima kasih untuk sering masak yang enak-enak..) CHI (terima kasih untuk pengarahannya..*i'm nothing without you chi..hehehe*) IYO (*thanks juga ya pak pengarahannya..kita sekarang sama-sama pengangguran!!*) DIT (paling belakang soalnya paling cepet lulus..*hehe..but i miss you too*). Tidak lupa juga untuk 2006-nya.. jaga baik-baik ya SIPO-nya bareng sama angkatan 2007..*however, u're all are the best team we ever choose!!*
8. Teman-teman TI yang lain, Sarah (tidak sia-sia kita membagikan kuesioner saat puasa..*by the way thanks..*), Ichal, Anita, Tika, dan semuanya..*especially* semua penghuni Gd. C lantai 3.

9. Teman-teman di jurusan lain, *especially* Tifa, Edo, Iud, Bhar, Febri, Dika, Icha, Komeng, Eddy, Ari, Egha yang juga ikut memberikan dukungan
10. Teman-teman di kosan Villa Dewi beserta ibu kosannya Tante Nas.. terima kasih untuk waktu hampir tiga tahun yang memberikan kenangan yang tidak akan terlupakan.
11. Karyawan-karyawan di STO TELKOM Bintaro tempat pelaksanaan gladi, Pak Al, Pak “Manager” yang saya lupa namanya..(maklum sudah 3 tahun..)
12. Karyawan-karyawan di divisi *Strategy and Development* PT INDOSAT JAKARTA, Nadya, Mas Heri, Pak Agus, Pak Widodo dan masih banyak lagi..
13. Sahabat-sahabat di Jakarta yaitu Nika, Davina, Icha, Nanda, Nindy, Sara, Ajeng, Lidya, Fini, Trinsky, Tutri, *Doni*, Ecko.
14. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis pun menyadari bahwa Tugas Akhir ini tak lepas dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin.

Bandung, September 2009

Penulis