

Kata Pengantar

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengembangan Program Retensi TV Berbayar TelkomVision di Padang Berdasarkan Analisis *Customer Switching Intention*”**. Begitu banyak pelajaran yang didapat, begitu juga ujian, tantangan dan cobaan yang dihadapi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Rasa terima kasih yang mendalam penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT, yang selalu memberi limpahan rahmat dan karunia Nya kepada penulis.
2. Al-Quran, sumber ilmu yang paling lengkap di dunia ini, pedoman hidup untuk kebahagiaan dunia dan akhirat.
3. Rasulullah Muhammad SAW, rahmatan lil 'alamin, rahmat sekalian alam, yang menjadi panutan dan teladan dalam menjalani kehidupan.
4. Abak (M.Darvis) jo Amak (Yastiharni) atas semua pengorbanan, dukungan, kesabaran, kasih sayang serta doanya yang selalu diberikan pada penulis. Adiak (Friska Darvis) yang selalu menjadi sasaran amukan kalo lagi kesal, beko kuliah jan lamo-lamo lo, lulus tepat waktu se lah.
5. Bapak Mumu Natapriatna, Ir., MBA. selaku pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, masukan dan saran dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Maria Dellarosawati, ST., MBA. selaku pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, masukan dan saran dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Imam Harjono, Ir., MM. selaku dosen wali yang selalu memberikan bimbingan selama 6 tahun penulis berada di kampus ini.
8. Pihak Telkom Consumer Service Area Sumatera Barat, khususnya TelkomVision yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian ini.
9. Dosen-dosen IT Telkom, khususnya dosen Fakultas Rekayasa Industri atas ilmu serta motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani kuliah di IT Telkom ini. Bapak dan ibu administrasi Fakultas Rekayasa Industri atas bantuannya dalam menyelesaikan segala urusan administrasi.
10. Teman-teman mahasiswa Teknik Industri angkatan 2007, khususnya kelas TI-31-03, semoga silaturahmi kita tetap terjaga saat ini dan seterusnya.

11. Unit Seni Budaya Minang yang menjadi keluarga baru saat penulis baru memulai kehidupan di kampus ini. Da Adi, Da Maskur, Da Ul, Da Zero, Da Ivan, Da Why, Da Arif, Da Il d'rock, Da Willy senior, Da Bobby, Bang Fahmi, Ni Anggi, Ni Kaka, Ni Abang Nindya. Kawan-kawan 2007, Bena, Edo Buya, Wili Ijun, Ade, Uwan Yogi, Fatul, Fajri, Nana, Winda Kemat, Veny, Ayang, Pipit, Dila. Adiak-adiak di USBM nan ndak bisa disabuik ciek-ciek. Terima kasih atas kekeluargaan yang telah diberikan selama ini.
12. Yonaldo Prima Putra, ST. yang telah menjadi kakak selama berada di perantauan ini. Hartanto Prabowo, ST. selaku rekan seperjuangan mulai dari tes masuk hingga menjalani hidup di kampus ini. Anggi Tiovany yang selalu menjadi tempat curhat dan teman nyasar di Bandung serta Yosefariko sesama anggota Ladang Laweh yang ada di sini. Nadya Anggraini sang ketua DPM yang sibuk dan selalu curhat tentang kesehariannya. Nory Anggun Pravita yang selalu ngasih masukan dan saran tentang penulisan Tugas Akhir ini. Serta semua anak Sawahlunto yang berada di kota Bandung, semoga tetap kompak. Terima kasih.
13. Teman-teman sepermainan Edi Sofyan, S.Sos., Zulfadiana, Amd., dan dr. Desfarina, makasih atas pertemanan yang seperti saudara dan dukungan serta motivasi yang diberikan.
14. Teman-teman SMA, khususnya Dupaone, Fahri Onta, Jimmy Qlowor, Wawan, Fendra, Nikmat, Yuki Kakek, Ulil, Uly, Eru, Riri, Widya, Tia, Ni Feni, Riska Tek Eta, Cici, Tria, Ike, Ide, Feby, Rahma, Zola, Nova Afdal, Nova, Yesi, Wuwul, Helen, Fitri, Wanda, Diana, Nia. Moga kita semua sukses dan mewujudkan semua impian kita saat SMA dulu.
15. Dwiyanto Agusaputra, Indra Meidy Irawan, Wahyudi Siregar, Masterson Arnedo, Adi Prayoga, Ilham Alkhairi sebagai teman senasib dan seperjuangan dalam mengulang mata kuliah. Salam kompak, Bro.
16. Uda Rumeo Rullist atas tumpangan kamar kostan nya selama penulis berada di Padang dalam rangka mengumpulkan data. Najati Agustin atas bantuannya dalam menyebarkan kuisioner di kota Padang. Izatil Nadia yang selalu nanyain kapan sidang. Terima kasih banyak...

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pihak.

Bandung, Juni 2013

Penulis