

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul: “**PENGEMBANGAN PROGRAM RETENSI PELANGGAN SPEEDY BERDASARKAN MODEL CUSTOMER SWITCHING INTENTION DI KOTA BANDUNG**”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat bagi mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri di Institut Teknologi Telkom.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, dari awal hingga akhir telah banyak pihak yang memberikan bantuan dan masukan baik berupa moril dan materil. Untuk itu, penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, sebagai Tuhan Yang Maha Esa, Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang telah memberikan rahmat-Nya berupa kesehatan, kemudahan, kesabaran dan keikhlasan yang begitu besar.
2. Bapak Mumu Natapriatna Ir., MBA, selaku dosen pembimbing I yang selalu sabar dalam membimbing serta memberikan saran dan kritiknya, selalu menyempatkan waktu luangnya untuk bimbingan.
3. Ibu Maria Dellarosawati I.,ST.,MBA, selaku dosen pembimbing II, yang selalu setia menemani saya mengerjakan proposal seminar sampai dengan tugas akhir ini.
4. Terimakasih buat teman-teman dari lab SIPO yang sudah membantu terutama Utari yang dengan sabar mau berbagi ilmu.
5. Terimakasih buat Mama, Papa, adik-adikku serta herwina yang selalu memberikan semangat serta doanya.
6. Terimakasih Dayeuh Kolot yang telah menemani dan memberikan kenangan indah serta penuh perjuangan.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kemajuan dan kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. Harapan penulis semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya serta perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan pada khususnya. Amin.
Wassalamu' alaikum Wr.Wb.

Bandung,14 Februari 2013

Penulis