

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan Berkat dan Anugerah-Nya serta Kasih-Nya sehingga penyusunan Skripsi ini dapat diselesaikan. Penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Telkom Speedy Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Pengguna Telkom Speedy Di Kota Bandung Tahun 2013).” Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan program strata satu pada Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, peneliti telah banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Peneliti menyadari tanpa bantuan berbagai pihak, sulit kiranya untuk menyelesaikan penelitian ini. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak R. Sinaga dan Mama J. Nababan tersayang atas doa, cinta kasih, dukungan, pengorbanan, motivasi dan pengertiannya yang diberikan kepada peneliti sehingga memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Husni Amani, Ir, MM., M.Sc selaku Rektor Telkom Economic and Business School, Telkom University.
3. Ibu Dra. Ida Nurnida Relawan., MBA MT selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Telkom Economic and Business School, Telkom University.
4. Bapak Binu Wijanuarko S, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, saran, kemudahan, dan motivasi dengan penuh kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Eman, Ibu Ida, Pak Bambang selaku pembimbing di perusahaan Telkom yang meluangkan waktu, bimbingan, saran dan memberikan informasi kepada penulis.
6. Kepada adik-adikku yang sangat kusayangi Indra, Friska, May Revlin terimakasih untuk semangat, dukungan, perhatian kepada peneliti.
7. Kepada Djody Dimas S. untuk semangat, dukungan, motivasi, pengorbanan dan doannya kepada penulis.
8. Sahabat-sahabat peneliti “Pondok Aisyahers” (Ka Vannya, Evantri, Andita, Lidia, Dewi, Winda, Icha) yang sama-sama berjuang dan saling memberikan semangat dan dukungannya kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman-teman kuliah seperjuangan di Universitas Telkom (Jeanet, Raymon, Lia, Tere, Ynry, Dinie, Edo terima kasih untuk saling bertukar pikiran, bergagi suka dan penat, pengalaman, serta memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman kuliah seperjuangan seluruh anak-anak jurusan Administrasi Bisnis 2010 di Universitas Telkom (Dinie, Tari, Via, Indri, Vina dan seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga menyusun skripsi, terima kasih untuk saling berbagi informasi, pengalaman, dan memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi, hingga skripsi ini selesai.
11. Teman-teman paduan suara GII Hok IM Tong Dago dan Teman Kelompok Doa (Ka Menry, Hana, Debo)

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan berkat kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan mendukung peneliti. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Terlepas dari kekurangan yang ada, semoga skripsi ini bermanfaat untuk penelitian selanjutnya, dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang, serta bermanfaat untuk perkembangan Program Studi Administrasi Bisnis.

Bandung, Februari 2014

Peneliti,

Nelva Hariati Sinaga