

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan kemudahannya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Indonesia (Studi Kasus Layanan *Triple Play* di Pulau Jawa)**”.

Dalam Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini tidak lain untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar S-1 jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran, kritik dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Indira Rachmawati ST., MSM selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan selalu memberikan waktu, saran, motivasi, dukungan secara bantuan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
2. Bapak Dr. Drs. Arif Partono Prasetio M.M, CPHR. sebagai dosen wali yang selalu memberikan dukungan dan nasihat selama menjalani masa perkuliahan.
3. Bapak Drs. Zulfikar Imon Nasution APTNH, S.H, M.H dan Ibu Dra. Gusli Hati S.F sebagai orang tua penulis dan Syasa Ambar Pratiwi, Sarah Adilla Imon , dan Sultan Abi Naya sebagai adik –adik kandung penulis yang selalu memberi dukungan, nasihat, moril dan doa yang selalu diberikan kepada penulis.
4. Sahabat-sahabat terbaik penulis dan teman – teman seperjuangan dari awal perkuliahan yang selalu mendukung dan memberikan kesan terbaik selama dalam perkuliahan.
5. Seluruh dosen dan staff pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah mengajarkan penulis serta ilmu yang diberikan selama penulis sebagai mahasiswa.

6. Serta kepada seluruh pihak yang tidak bisa di sebutkan satu per satu telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama pelaksanaan dan penyusunan penelitian.

Semoga Allah SWT berkenan dan memberikan balasan, limpahan rahmat, serta karunia-Nya, atas segala amal kebaikan serta bantuan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan.

Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi ini. Akhir kata, besar harapan bagi peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai bahan kajian maupun sebagai salah satu sumber informasi dan bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan.