

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Jaringan Dan Kualitas Layanan Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Data di Telkomsel Region Jawa Barat”**. Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S2 Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

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

1. Ibu Dr. Maya Ariyanti, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan penuh kesabaran membimbing, mengarahkan, serta memberikan dorongan untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini
2. Dosen penguji tesis , Ibu Dra Indrawati, MM., Ph.D dan Bapak Prof. Hiro Tugiman, QIA., CRMP yang telah memberikan waktu, kesempatan serta saran yang bermanfaat bagi penyempurnaan tugas akhir ini.
3. Suami tercinta Rachmadi, ST, ananda Rizal Zhafif Utama, dan ananda Raina Nabilah Fitri yang selalu mendoakan, memberikan support, dan motivator terbaik selama ini.
4. Bapak dan ibu saya tercinta (Alm. Achmad Chumaedi dan Masriah) serta bapak dan ibu mertua (Giman Purowoatmodjo dan Jumiaty) terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang selalu mengalir tiada batas.
5. Ibu SISKI NOVIARISTANTI, S.Si., M.T., Ph.D selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Ibu Dr. NORITA, S.E., M.S.I., Ak., C.A. selaku dosen wali yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, saran, dan motivasi bagi penulis selama masa perkuliahan.

7. Bapak Ardhiono Trilaksono selaku GM ICT Telkomsel Regional Jawa Barat atas saran dan masukannya terhadap kuesioner saya, Om Tri Wasono, selaku Manager NS Bandung yang tak henti-hentinya memberikan support moral dan semua rekan NS Bandung dengan segala pengertiannya, akhirnya saya bisa menyelesaikan apa yang sudah saya mulai.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada tesis ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 25 Juli 2018

Cholifatir Rifah

