

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “**Strategi Retensi Pelanggan Pada Pengguna Data Broadband Kartu LOOP Di Jabotabek**”. Tujuan penulisan tesis ini 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. Kedua orangtua (ayah dan ibu), istri dan anak-anak tercinta yang menjadi sumber motivasi penulis dalam melanjutkan dan menyelesaikan pendidikan S2 MM di Telkom University.
2. Dr. Maya Ariyanti, SE, MM selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan masukan dan saran dalam penyusunan tesis.
3. Dr. Riko Hendrawan selaku dosen wali yang selalu mengingatkan mahasiswa untuk segera menyelesaikan kuliah dengan tepat waktu.
4. Seluruh dosen pengajar di MM Telkom University yang telah membagikan ilmunya baik selama perkuliahan berlangsung maupun di luar waktu perkuliahan.
5. Rekan-rekan mahasiswa MM Telkom University kelas Profesional-5 yang saling mendukung dan saling berbagi ilmu ataupun informasi baik yang terkait perkuliahan maupun penyelesaian tesis.
6. Rekan-rekan PT. Telkomsel yang telah bersedia *sharing* data CB untuk dijadikan sebagai sumber data penelitian.

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.

Jakarta, 17 Desember 2018

Salafuddin Ghilmany