

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada Operator Seluler Telkomsel di Indonesia”. Tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika 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 Indira Rachmawati, S.T., M.S.M. selaku pembimbing serta dosen wali yang selalu memberikan motivasi, semangat, arahan, serta bimbingan pada penulis;
2. Syafriza Nuryadi dan Brigita Maria, selaku orang tua penulis yang selalu memberi doa, dukungan, serta motivasi kepada penulis;
3. Seluruh dosen pengajar Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis;
4. Seluruh staff administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan informasi akademik dan administrasi;
5. Segenap jajaran Brick Mansion yaitu Dharma, Tile, Supri, Brojek, Darwis, Fathur, Nila, dan Bungsu. Terimakasih karena sudah selalu ada;
6. Anggota PBB 2 yaitu Kenny, Fakhrel, Huda, Bege, dan Pangeran. Terima kasih karena sudah selalu mengunjungi penulis disaat-saat sulit;
7. Teman-teman Jendral 14 yaitu Iqbal, Ridho, Yudan, Luthfi, Bima, dan Proxima. Terimakasih karena memberi dukungan pada penulis.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga

segala kekurangan yang ada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.