

## KATA PENGANTAR

Dengan penulis ini mengucapkan puji dan syukur sebanyak-banyaknya kepada Allah S.W.T, karena atas rahmat, berkah, taufik serta karunia-Nya penulis dapat berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Tangibile, Empathy, Responsiveness, Reliability, Dan Assurance* (TERRA) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Akun Twitter *Customer service* Indosat Ooredoo”. Skripsi ini dibuat dan diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan penulis dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika pada Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom.

Dalam proses penulisan dan penelitian yang dilakukan penulis mendapatkan banyak bantuan, kritik, saran dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sebanyak banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Adhi Prasetyo, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi,
2. Bapak Fajar Sidiq Adi Prabowo S.E., MBA selaku Dosen Wali,
3. Bapak Casoli dan Ibu Hersi Susilowati selaku orangtua dan Hilmi Al Kayyis selaku adik serta seluruh keluarga yang telah mendukung dan memberikan cinta dan kasihnya,
4. Seluruh rekan-rekan Degams, HANHWA 2015, MB-39-12, Kav40, serta kawan lain yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang memberikan segala bantuan dan dukungan baik secara moral maupun materil.

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

BANDUNG, 27 JULI 2019



HANIFA QONITA

NIM. 1401154460