

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 *Mobile Serqual, Switching Cost Financial, Procedural* dan *Relational* terhadap Kepuasan serta Dampak Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk memenuhi syarat kelulusan jenjang Pendidikan S-2 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 terimakasih kepada:

1. Dr. Maya Ariyanti, S.E., M.M. (Pembimbing)
2. Dr. Imanuddin Hasbi, ST., MM (Penguji)
3. Sri Widyanesti, Ph. D (Penguji)
4. Fauzan Syamsul Ma'arif
5. Dra. Munsifah
6. Ulfi Ifada, ST
7. Indah Hardyasni Hamidah, S.E.
8. Muhammad Hanik Al Fatich
9. Dan pihak-pihak yang berkontribusi pada penelitian ini

Semoga Allah SWT memeberikan balasan atas semua kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis.

Bandung, 6 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Faiq Ulfi

2401171037