

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “**Pengaruh *Service Quality* dan *Switching Barriers* Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan *Fixed Broadband* di Indonesia**”. Tujuan penulisan Tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi Magister Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom Bandung.

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

1. Suami tercinta, Gandeve Bayu Satrya, atas semua dukungan, pelajaran dan pengalaman yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan studi S2 terutama dorongan dan kesediaannya untuk mendengarkan segala keluhan kesah penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
2. Anak-anak tersayang, Gandeve Arganta Paramartha, Gandeve Prisha Citramekhala dan Gandeve Sitha Mahiradivya yang selalu menemani penulis dan memberikan ‘warna’ selama penyelesaian Tesis ini.
3. Kedua orang tua, ibu (Rumlah) dan ayah (Rifai) serta kedua mertua, mama (Sofia Apriyanti) dan papa (Bambang Tri Haryoso) yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan semangat yang tiada henti kepada penulis.
4. Saudara-saudara tersayang, Hana Rasyida, M. Hidayat Hadi, M. Fadil Muhtadi dan Rahma Fauziyah yang selalu siap membantu penulis mengatasi kesulitan-kesulitan selama menyelesaikan studi dan Tesis ini.
5. Ibu Dr. Luciana Andrawina, selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, ilmu dan pengalaman serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik.

6. Ibu Ilma Mufidah, selaku pembimbing II sekaligus Ketua Program Magister Teknik Industri yang tidak pernah bosan mengingatkan, memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian Tesis.
7. Bapak Dr. Agus Achmad Suhendra dan Bapak Dino Caesaron, Ph.D. selaku penguji yang telah memberikan saran dan kritik sebagai perbaikan untuk Tesis ini.
8. Rekan-rekan S2 Teknik Industri Universitas Telkom seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis saat menghadapi kesulitan.
9. Keluarga besar Fakultas Rekayasa Industri, terutama Program Studi Magister Teknik serta seluruh civitas akademika Universitas Telkom.
10. Para responden dan pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis menyelesaikan Tesis ini.

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 di masa yang akan datang.

Bandung, 28 Agustus 2020

Indah Hayati

2201162014