

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, berkat rahmat dan hidayah Allah SWT yang melimpah, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PENGGUNA INDIHOME DI BANDUNG)”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan sarjana Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Penulis banyak memperoleh bantuan, kritik, saran, dan motivasi yang luar biasa dari banyak pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Indira Rachmawati, S.T., MSM. selaku dosen pembimbing 1 dan Tarandhika Tantra, S.MB., M.M. selaku pembimbing 2 tugas akhir penulis atas semua bimbingan serta masukan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
2. Dra. Indrawati, M.M., Ph.D. selaku penguji 1 dan Dr. Andry Alamsyah S.Si., M.Sc. selaku penguji 2 yang telah memberikan saran dan pengetahuan dalam tugas akhir.
3. Wali dosen ibu Sisca Eka Fitria, S.T., M.M., yang selalu membimbing penulis selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Telkom.
Kedua orang tua, Muhamad Yusup dan Dra. Ina Damayanti serta adik-adik penulis, Rivan Azriel dan Nezar Jaffan yang selalu mendoakan, memberi dukungan, baik secara moril juga materiil yang tidak pernah berhenti.
4. Seluruh dosen Universitas Telkom yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat pada penulis selama penulis berada di Universitas Telkom.
5. Kerabat-kerabat terbaik penulis Gibran, Dimas, Luqman, Fakhri, Fakhreza, Alya, Reydito, Raihan, Shabrina, Agel, Dea, Revila, Annisa, Raisa, Rangga, Gilang, Alaska, Adzwafar, Andrianto, Lucky serta masih banyak teman lainnya yang penulis tidak bisa sebutkan semua karena selalu mendukung, mendengar, memotivasi, mendoakan, dan menghibur penulis setiap saat.
6. Seluruh pihak yang terlibat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu tetapi telah memberikan dukungan, masukan, dan motivasi.

Untuk semua bantuannya penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat, semoga Allah SWT memberikan banyak rezeki dan membalas setiap kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat terbuka terhadap masukan juga kritik yang membangun agar skripsi ini menjadi jauh lebih baik. Penulis berharap penulisan proposal ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, 7 Januari 2022

Ghifari Zain Muzhoffar

1401180385

