

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, berkat rahmat-Nya yang senantiasa menyertai saya, penulisan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Telkom Speedy di Kota Bandung Tahun 2014” dapat saya selesaikan. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mendapat gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informasi Universitas Telkom. Dalam pelaksanaan pembuatan skripsi ini, penulis menyadari, bahwa tanpa bantuan, arahan, bimbingan, serta kerja sama dari berbagai pihak, penulis tidak mampu menyelesaikan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Mochamad Ashari, M.Eng.,Ph.D, selaku Rektor Telkom University.
2. Bapak Dodie Tricahyono Ph. D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University.
3. Ibu Dr. Fetty Poerwita Sary, SS., MPd, selaku Ketua Prodi MBTI.
4. Ibu Dr. Maya Ariyanti, SE., MM., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tulus memberikan bimbingan serta dukungan hingga penelitian ini bisa selesai.
5. Ibu RR. Rieka F. Hutami, S.Mb., MM., selaku dosen wali yang banyak membantu penulis dalam aspek akademis maupun non-akademis selama menjalani masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua penulis, Djody Setyowibowo dan Setyawati Kusdiantinah atas doa yang senantiasa tanpa henti serta dukungan moril dan materil terhadap penulis. Juga untuk adik penulis, Deajeng Setiari S, yang selalu mendoakan dan memberi semangat pada penulis.
7. Seluruh dosen jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informasi Universitas Telkom atas ilmu yang diberikan kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan.

8. Bapak Aang Darmawangsa, selaku pihak *Customer Care*, di Perusahaan Telkom Bandung atas data-data yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Feri Gunawan, yang bersedia meminjamkan laptop kepada penulis mulai dari awal penulisan penelitian ini.
10. Daniel Bagus Saputra dan Forza Friezza Putra yang memberi dukungan dan semangat kepada penulis hingga penelitian ini selesai.
11. Sahabat penulis, Raymond, Jeanet, Edo, Lia, Nelva, Andrew, Patrice, Aries, Robot, Jarot, Biem, Jaja, Okky, Atha, Farah, dan Ratih yang senantiasa memberi dukungan dan semangat kepada penulis.
12. Kawan-kawan WAREN, Afif, Ragil, Inop, Eko, Anto, Mbol, Irsyad, Dani, Ravie, Ibam, Ajis, dan Wildan, yang senantiasa menemani penulis selama masa perkuliahan.
13. Kawan-kawan Kost Aulia, Adjay, Raka, Mando, Raden, Dheo, Lukman, Rangga, Oktav, Dimas, Ismail, Eci, Indri, Alex, dan Rasyiid, yang menjadi penyemangat penulis.
14. Seluruh kerabat Basement 89, Kelas D 2010, dan seluruh mahasiswa Universitas Telkom yang memberi dukungan kepada penulis.
15. Seluruh pengguna Telkom Speedy Kota Bandung yang bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

Bandung, 28 Juli 2015

Djody Dimas Setiawan

1201100097