

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih, karunia dan tuntunanNya yang selalu menyertai penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis *Churn* Pelanggan Kartu simPATI Telkomsel sebagai Usulan Program *Customer Retention* di kodya Bandung”.

Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberi dorongan semangat, bimbingan dan bantuan sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan, yaitu kepada:

1. Papa dan Mama tersayang, atas doa, semangat, nasehat, dan kasih sayangnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini; Adik-adikku Vira, Elty, dan Ade terima kasih atas warna hidup yang selalu ada untuk penulis.
2. Ibu Farda Hasun, selaku Dosen Pembimbing, yang telah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Terima kasih untuk perhatian dan kesabaran Ibu.
3. Bapak Haris Rahmat, selaku Dosen Wali atas bantuan, saran dan nasehatnya.
4. Seluruh staf pengajar dan karyawan di jurusan Teknik Industri STTTelkom yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama penulis menimba ilmu di STTTelkom.
5. MamaMak tercinta, untuk doa dan kasih sayang yang senantiasa mengiringi penulis.
6. Gde, yang selalu memberikan perhatian dan semangat sehingga penulis termotivasi untuk mempercepat penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Teman-temanku : Dewi '*stylish great-grandma*', Nety-TongQ & Puspa '*grandma*', Posma '*lovely mom*', Nata & Meta '*ideal aunt*', Frida, Dhisti & Lely '*cute cousin*', Sari '*lovely daughter*', Ve '*wonderful niece*', aku bersyukur menjadi bagian dari kalian.
8. Lucky, Willy, Margie, Yoyo, Ingrid, Elty, Fani Unpas, Nova PAP Unpad, Bu Nina, Om Ito, Cok Goes ITB, Eka Jerink, dan Vira, makasih atas bantuan dalam penyebaran kuesioner.
9. Penghuni 'Blue House' : Pak Aan, Vira'room mate',Evy_baek, Echa, Ika, Sandra, Imel, Eka, Winta, Gita, Ida, Menri, Maria, Rani, Rika, Mimi, Anneke, Ria, Upeek, Ari, Nisa, atas kebersamaan selama di Sukabirus.
10. 'Adhyaksa Crew' : Gita, Ngurah, Ode, Dharma, Ressa, Wahyu, Prie, Sayu, Agus, Yoga & 'the dog' clifford & fair. Terima kasih telah menyayangiku, *I'll miss u all*.
11. Keluarga Besar PMK STTTelkom, khususnya teman-teman PMK 2000, atas kebersamaan selama ini.
12. Teman-teman TI-01 dan seluruh keluarga besar angkatan XXIII yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan yang terjalin selama ini.
13. Pihak-pihak lain yang telah turut membantu dalam pengerjaan TA ini.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya segala kekurangan yang ada pada diri penulis sehingga saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan untuk proses penyempurnaan. Semoga Tugas Akhir ini berguna dan memperkaya wawasan bagi pembaca.

Bandung, September 2005

Penulis