

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim,

Alhamdulillahirrabilla'almiin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul: *“Pengukuran Kepuasan Pelanggan Telkomsel sebagai Acuan untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan”*, studi kasus pada PT. Telkomsel di wilayah kota Bandung.

Banyak ujian dan cobaan yang dihadapi penulis selama menyusun tugas akhir ini, namun pada akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Rasa terima kasih yang mendalam penulis ucapkan kepada:

1. Mama dan bapak, terima kasih atas segala do'a yang tiada henti, kesabaran dan kasih sayang yang mendalam kepada penulis
 2. Bapak Agus Ahmad Suhendra, Ir. MT selaku pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, masukan serta mendengar keluh kesah penulis sejak awal hingga akhir tugas ini selesai
 3. Ibu Farda Hasun, Ir.MSc, selaku dosen wali serta dosen-dosen STT Telkom yang telah memberikan ilmunya kepada penulis
 4. Kakak-kakakku teh Ari, bang Novan, a Harsa dan teh Della terima kasih atas segala bantuan, nasihat, saran serta dukungannya
 5. Sahabatku, Ferry Febriansyah, terima kasih atas motivasi dan bimbingannya selama ini hingga penulis bisa lebih memaknai hidup
 6. Farera, terima kasih atas bantuan serta masukannya hingga aplikasi web untuk tugas akhir ini mampu terwujud
 7. Kang Andri di Telkomsel terima kasih atas bantuan dan berbagai informasinya.
 8. Teman-teman TI-03 angkatan 2000, semoga tali silaturahmi kita tetap terjaga sampai kapan pun
 9. Pihak-pihak yang telah membantu dan tak bisa penulis sebutkan satu per satu.
- Akhir kata, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak

Bandung, September 2005

Penulis