

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul ” *Identifikasi Customer Churn Pelanggan Corporate PT. Telkom Sebagai Dasar Perumusan Customer Retention* ”.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghormatan kepada :

1. Orang tua penulis, Bapak (Sutikno) dan Ibu (Supartini) atas segala dukungan, kasih sayang dan doa yang telah diberikan selama ini. Adikku (Linda Dwi Hapsari) beserta keluarga besar yang memberikan doa, kasih sayang dan motivasi yang tiada henti.
2. Bapak Budhi Yogaswara, Ir., MT. selaku Dosen Pembimbing dan Bapak Rino A Nugraha selaku Dosen Wali, atas waktu yang diberikan, memberikan masukan, wawasan dan bimbingan hingga tugas akhir ini dapat selesai.
3. Seluruh dosen dan staff Jurusan Teknik Industri atas ilmu pengetahuan dan bantuannya.
4. Ibu Evi Rina Mahendra, ST selaku pembimbing lapangan.
5. Bapak Sugimin, makasih atas kesempatan yang diberikan dan dukungannya.
6. Keluarga besar Mbah.Soedarso, Pak De Kamto, Pak De Aswadi, Lik Ono.
7. Keluarga besar Mbah.Radjak, Pak De Radi, Om nano, Om Tato, Bulik Lastris.
8. Karyawan-karyawan PT. Telkom, Tbk khususnya Unit Corporate Customer Divre II Jakarta, makasih atas bantuannya.
9. Teman-teman IMAKOM Kebumen, kompak selalu ya?
10. Temen-temen kelas TI-25-03, pokoknya unity selalu.
11. Temen-temen satu hobi (Dimas, Daniel I don't, Rey, Robby), I like lah.
12. Adikku Nurullita Dwi Astuti atas doa an motivasinya.
13. Teman-temanku : Kosan Wisma Tholibin (Fero / Pak Phe, Didik, Angka, dkk), Rifyal Fajri, Heri Setyanta (pae), Teguh Tri Harto, Yuliandhi, serta teman-temanaku yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Bandung, Maret 2006

Penulis