

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'aalamiin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Perumusan Program Peningkatan Loyalitas Pelanggan Simpati Dengan Pendekatan Markov Chain dan Indeks Kepuasan di Kota Padang”.

Begitu banyak pelajaran yang didapat, begitu pula ujian, tantangan dan cobaan yang dihadapi penulis dalam menyusun tugas akhir ini, hingga pada akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Rasa terima kasih yang mendalam, penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT, atas hidayah dan petunjuk yang telah diberikan kepada hamba-Nya.
2. Mama dan Apa, serta kakak dan adik-adik tersayang, atas semua dukungan, kesabaran, kasih sayang, dan doanya yang selalu dipanjatkan untuk penulis.
3. Bapak Agus Achmad Suhendra, Ir., MT. selaku pembimbing 1 yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, masukan, dan saran dalam bimbingan pengerjaan tugas akhir ini.
4. Bapak Budi Sulisty, Ir., MT. sebagai dosen wali dan seluruh dosen STT Telkom yang telah mengamalkan ilmu dan pengetahuan serta motivasinya kepada penulis dan para mahasiswa lainnya. Serta staff administrasi jurusan Teknik Industri (Bu Mega, Mba Retno, Mba Pipit, Bapak Ali) atas bantuannya mempersiapkan segala hal yang dibutuhkan penulis.
5. Eko Prasetyo, atas pengertian, perhatian, kasih sayang dan doanya, serta berbagai macam masukan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Mas Yuli, terima kasih atas bantuannya dan Mba Waty atas semua bimbingan, masukan dan, kesabarannya.
7. Tim surveyor : Uci, Riri, Awit, Uni Army, Ni Pit, Frenki, dan 314 orang responden yang telah rela meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner .
8. Teman-teman TI2601 : Cici, Ira, Vika, Mba Dee, Nija, Winta, Rani, dan lain-lain. Serta teman-teman TI2602 : Lely, Alvinia, Violin, Yovita, dan TI2603 semoga ukhawah kita tetap terjaga selamanya.
9. Personil Lab SIPO : Agus, Ichal, Ian, Nuning, Dian, Oe, Farid, Vika, Titis, Vya, Agies, Anggi, atas segala dukungannya. Dan semua lab yang ada di jurusan Teknik Industri STT Telkom.
10. Teman-teman kosan SKB 93 White House, atas kebersamaannya dan kompak selalu.
11. Dan pihak-pihak yang telah membantu dan turut mendoakan penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu..

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, Juli 2006

Penulis