

KATA PENGANTAR

Dengan memanjat puji syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “**Mengukur kepuasan pelanggan Telko Flexi-Trendy dengan menggunakan metode *Zone of Tolerance* pada mahasiswa IT Telkom**”. Banyak ujian dan cobaan yang penulis hadapi selama menyusun tugas akhir ini, namun atas bantuan dan dorongan beberapa pihak, maka tugas akhir ini dapat terselesaikan. Rasa terima kasih yang mendalam, penulis ucapkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, sumber kekuatan dan penghiburan. Yang menolong setiap anak-anakNya dengan cara-cara unik dan diluar tebakan manusia.
Terima kasih ya Tuhan, atas segala kasihMu yang luar biasa dan uluran tanganMu yang tidak pernah terlambat datang.
2. Mama dan papah atas dukungan dan doanya selama ini. Trima kasih kepada mama yang saya kagumi atas jiwa *leader*-nya yang membangunkan semangat penulis ketika sedang merasa *down*, terima kasih untuk semua doa dan air mata mama selama ini (maaf jika ita sering melawan mama) serta atas *spirit* dan tempat curhat ketika penulis membutuhkan telinga untuk didengar. Juga kepada papahku tersayang, yang dengan kepolosan dan ketulusan hatinya selalu dapat membuat penulis tersenyum, suara papah yang entah bagaimana caranya bisa membuat penulis *refresh*, terima kasih atas harapan dan rasa sayang papah kepada ita selama ini.
3. Bapak Husni Amani, Ir., MM., MSc, sebagai dosen pembimbing I, terima kasih atas bimbingan dan idealisme yang sangat menginspirasi penulis. Serta kepada Ibu Dr. Elly Rasmikayati, M.Sc, selaku dosen pembimbing II, terima kasih untuk setiap pengajaran dan cara berfikir ibu yang “*to the point*” dan tidak bertele-tele.
4. Aju, kaka dan abang, si kecil josel dan Tulang Esti. Terima kasih untuk Ajuku, mama keduaku, atas semua kata-kata, doa dan harapannya. Terima kasih untuk kakaku, sumber panutanku, orang yang paling mengerti bagaimana menjalankan perannya sebagai seorang kaka. Terima kasih kepada abangku, meskipun terkadang terjadi *misunderstanding*, namun dibalik semuanya penulis sadar penuh atas setiap *holong*-mu yang mempunyai adik. Untuk si kecil josel, terima kasih atas senyum dan tawanya yang selalu dapat membuat penulis sangat-sangat terhibur. Terakhir, untuk tulang esti atas satu kalimat singkatnya yang membuat penulis tersentuh.
5. Kepada teman-teman terbaikku, Ayudiana Alfiana (Nana), terima kasih untuk persahabatan yang boleh terjalin sejak SMP hingga detik ini. Terima kasih kepada Rosita Yohana Fransisca (Ocha) atas

kepedulian dan semangatnya, Wiwiek wijayanti atas waktu dan telinganya untuk mendengar celotehan penulis, kepada Fretty Manurung yang selalu siap untuk dibuli-buli.

6. Sodara PA-ku (Lusi, Lidia, Ferika dan Lisa) yang sudah terlebih dahulu meninggalkan aku di IT Telkom ini, dan Adek PA-ku terkasih (Sonia dan De Natalia), maaf klo kita jarang ngumpul ya dek.
7. Teman-teman yang membantu dan mengingatkan penulis untuk selalu semangat : Ceria yang selalu ceria (Kharis, Edwan, Dante, Beni, Denan, Ferdi, Onad, Awis, Bathara, Faldo, Louis), Marnala, Reza & motornya, Algina (si Cina), Ayu Endah (teman seperjuangan bimbingan), Apertu (teman gosipku) dan teman-teman kosan teratai.
8. Adek-adekku terkasih : Retha dan Hanna (terima kasih untuk tumpangan dan kepeduliannya kepada penulis), Evan dan Bram (Nero yang tersisa), Valen, Werista, dan Vivi & motornya.
9. Teman-teman seperjuangan yang bergumul tentang skripsi dan junior-junior yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terima kasih atas semangat dan *joking-joking* tentang sidang, skripsi dan gelar ,ST.
10. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tak bisa disebutkan satu per satu.
11. Terakhir, kepada Kharis Nograho. Orang yang selalu ada untuk menolong dan mau disalahkan oleh penulis. Terima kasih untuk rasa sayang dan perhatiannya selama ini, serta kesabarannya ketika penulis sedang labil dan merasa "*losing my self*".

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin

Bandung, Agustus 2011

Penulis