

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah Tuhan Semesta Alam karena dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Customer Switching Resistance berbasis Price, Subjective Norm, Service Quality, Switching Barrier, dan Corporate Image Pada Pelanggan Flexi di Bandung**” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 Jurusan Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom.

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

1. Bu Yati Rohayati, selaku pembimbing tunggal penulis, terima kasih banyak atas bimbingan dan kesabaran selama ini dalam membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Pak Rohmat sebagai dosen wali yang telah membimbing selama ini dan telah bersedia menjadi orang tua bagi penulis di kampus ini dan seluruh dosen IT Telkom.
3. Rekan seperjuanganku, Rahmasari N., Mitha, Panditya R., Rusdan T., dan Siska yang senantiasa berbagi jika mendapatkan informasi baru dan selalu saling mendukung ketika mengalami kendala dalam pelaksanaan Tugas Akhir ini.
4. Umi dan Bapak, terima kasih banyak atas doa dan dukungan yang berlimpah, baik di saat suka maupun duka selama ini yang tidak akan mampu dibalas jasanya oleh penulis dalam bentuk apapun.
5. Seluruh keluarga besar, terutama adik-adikku tersayang, Latifah Zafira, A. Zulhazmi, A. Syahrurramadhan, dan A. Hanif yang selalu memberi semangat, semoga bisa lebih sukses dari penulis dan selalu membanggakan kedua orang tua.
6. Sahabatku tercinta, Elma Amalia, Amalina H., Rahma Ridwan, dan Efi Riana Sari yang selalu memberikan *support*, sehingga penulis dapat menyelesaikan semua halangan dan rintangan yang dialami selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
7. M. Aji Aryo Nugroho, yang selalu memberikan semangat dan mendukung agar Tugas Akhir ini dapat dikerjakan dengan suka cita.
8. Teman-teman satu angkatan yang selalu kompak, semoga kita semua bisa sukses dunia dan akhirat. Amin.
9. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tak bisa disebutkan satu per satu.

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, Juli 2010
Penulis