

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamiin, Allahumma Shalli 'ala Muhammad wa'ala alihi Muhammad

Hanya kepada Allah SWT penulis berlindung dan memohon pertolongan. Hanya kepada-Nya penulis bersandar dan berkeluh kesah. Puji serta syukur tak henti-hentinya penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat, hidayah serta kemudahan yang telah diberikan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Analisis Pengaruh Faktor Demografis (*Age, Gender, Income*) terhadap Hubungan Pondasi *Relationship Marketing* dengan *Customer Loyalty* (Studi Kasus: PT. Indosat Regional Jawa Barat)”

Tidak terasa, tujuh semester telah dilalui. Inilah momen mengaktualisasikan diri melalui pengerjaan Tugas Akhir. Begitu banyak pelajaran, pengalaman berharga yang diperoleh selama mengerjakan Tugas Akhir ini. Berbagai macam halangan, rintangan, ujian, dan kesulitan tak henti-hentinya menghampiri penulis selama mengerjakan tugas akhir ini. Namun *Alhamdulillah* berkat dorongan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, petunjuk, kekuatan, dan kesabaran, puji syukur atas Rahmat dan Ridho-Nya.
2. Kedua orang tua tercinta **Babeku Umar Said** dan **Bundaku Sukaryati** yang telah memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan pengorbanan yang tidak mungkin terbalaskan, serta kakakku Dian Pravita Sari, adikku Muhammad Rizky Utomo, dan keponakanku Azkiya Nayyara Sari atas kasih sayang, dukungan, serta doa yang tiada henti kepada penulis.
3. **Bapak Agus Achmad Suhendra, Ir., MT**, selaku dosen pembimbing, yang telah banyak membimbing dan memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini serta segala dorongan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas waktu dan segala pengorbanan yang dikeluarkan selama bimbingan.
4. **Bapak Rohmat Saedudin** sebagai dosen wali, dan seluruh dosen IT Telkom yang telah mengamalkan ilmu dan pengetahuan serta motivasinya kepada penulis. Serta staff administrasi jurusan Teknik Industri, **Ibu Fitri** dan **Ibu Heni** atas segala bantuannya.
5. **Ibu Metty, Ibu Elsa**, dan **Kak Luthfi** dari pihak PT. Indosat Regional Jawa Barat yang selalu memberikan informasi dan dukungan kepada penulis.
6. **Angky Liobrian**, yang selalu menemani, mendoakan dan memberikan dukungan dan perhatian yang sangat besar.
7. **Umi Kalsum**, sahabat seperjuangan yang selalu melangkah bersama dan mendampingi di saat susah maupun senang selama mengarungi kehidupan di kampus ini.
8. Spesial untuk sahabat-sahabat penulis Elmo, Rime, Kadek, Ella, dan Dyan yang selalu saling mendukung dan mendoakan.
9. Keluarga besar Ibu Mimin, tidak henti-hentinya memberikan dorongan dan motivasi yang begitu besar kepada penulis.
10. Asisten SIPO 2005 (Mba' Cicik, Ka Isa, dan kakak-kakak yang lainnya), asisten SIPO 2006, (Bitu, Deborah, Miftah, dan Barim), dan seluruh asisten SIPO 2007.
11. Teman-teman TI-30-01, TI 2006, dan seluruh penghuni Ged. C Lt.3, semoga persaudaraan kita tidak sebatas di kampus saja.
12. Dan semua pihak yang telah membantu dan turut mendoakan penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan, sebaik-baiknya balasan, kepada semua pihak yang telah memberikan warna dalam kehidupan penulis.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengakui bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis juga menyadari, bahwa masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Untuk itu, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas kekurangan yang ada pada tugas akhir ini, dan penulis sangat menerima saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak untuk perbaikan penelitian di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan PT. Indosat Regional Jawa Barat, dan bagi para pembaca pada umumnya serta dapat memberikan sumbangsih bagi dunia pendidikan kita, khususnya di Indonesia. Amin.

Bandung, Februari 2010

Penulis