

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya Tugas Akhir (TA) dengan judul Analisis Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan terhadap Program Telkomsel Poin (Studi Kasus Pelanggan Telkomsel Regional Jawa Barat di Bandung Tahun 2017). Dengan selesainya laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Widya Sastika, ST.,MM selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan pengarahan dan pencerahan kepada penulis terkait penyelesaian Laporan Proyek akhir.
2. Bapak Rahmat Hidayat, S.E.,M.M Selaku dosen penguji yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk menguji penulis.
3. Bapak Ganjar M. Disastra, SH.,MM selaku Kaprodi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom.
4. Bapak Barkah Firdaus selaku SPV MCD Departemen Loyalti sekaligus Pembimbing Lapangan yang telah membimbing, mengarahkan, serta membantu penulis mendapatkan data yang diperlukan hingga selesai menyusun laporan tugas akhir.
5. Bapak Fajrin Umar selaku *Manager Marketing* Customer Development dan Teh Dara Nurul selaku Admin MCD Departemen Loyalti yang telah membantu penulis.
6. Kedua orang tua selaku pemberi semangat terbesar kepada penulis dalam merampungkan menulis laporan Proyek Akhir ini dengan sebaik-baiknya.
7. Seluruh karyawan Telkomsel Regional Jawa Barat bagian *Marketing* yang sudah memberikan pengalaman berharga bagi penulis selama melakukan penelitian.
8. Seluruh kerabat serta teman seperjuangan yang sudah membantu dalam bertukar pikiran.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari rekan-rekan sangat dibutuhkan untuk bahan pembelajaran di kesempatan selanjutnya agar lebih baik lagi. Diluar itu penulis berharap makalah ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri umumnya untuk seluruh pembaca sebagai bahan pembelajaran bersama.

Bandung, 14 Juni 2017



Indri Aprilianti