

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME DI KOTA BANDUNG.”** Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi MBTI Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, serta motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, karena atas izin dan ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua, kakak, serta adik yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tiada henti.
3. Ibu Eka Yuliana. ST., MSM., selaku dosen wali yang selalu memberikan motivasi, kritik, serta saran yang membangun selama masa perkuliahan empat tahun ini.
4. Ibu Indrawati, Ph.D., selaku dosen pembimbing pertama yang selalu memberikan motivasi, kritik, serta saran yang membangun selama penulis melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr.Ir. Tjahjono Djatmiko., MBA, selaku pembimbing kedua yang selalu memberikan motivasi, kritik, serta saran yang membangun selama penulis melaksanakan penyusunan skripsi ini.

6. Rekan-rekan seperjuangan yang selalu memberikan doa dan motivasi tiada henti, Ghaida Salsabila Rayhanawati, Sofi Mayasari, Hanifah Fauziyyah, Athirah Triayu, Karina Fitria, Sarah Fauzia, Luluk Valentina, serta tidak lupa kepada rekan-rekan MBTI E angkatan 2013 yang telah menghabiskan masa-masa perkuliahan bersama selama empat tahun ini.
7. Semua pihak yang telah berkontribusi dan membantu penulis dalam melaksanakan serangkaian tahapan penelitian ini.

Semoga setiap kebaikan dari semua pihak yang telah dengan ikhlas membantu penulis dalam penelitian ini dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca dan segala kekurangan yang ada pada karya tulis ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran untuk penelitian-penelitian yang akan datang.

BANDUNG, 26 SEPTEMBER 2017

FATHIYA NABILA ZAHRAH

1201130167