

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT., karena hanya berkat kuasa-Nya dan kemudahan yang diberikan oleh Nya maka penulis akhirnya dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Partisipasi Pelanggan dalam Membangun *Brand Loyalty* Produk Indihome di *Social Media*”. Tujuan penulisan tesis ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang S2 Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Proses penulisan tesis ini telah melewati berbagai situasi dan tantangan, terlebih dengan status penulis sebagai seorang karyawan sehingga tantangan terbesar yang muncul adalah dari dalam diri sendiri. Sehingga ketika penulisan tesis ini selesai, tidak terlepas dari dukungan banyak pihak yang telah memberikan masukan, motivasi dan mungkin bahkan peringatan dengan tujuan yang baik. Maka atas segala dukungan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih diantaranya kepada :

1. Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah Nya yang telah diberikan kepada kami.
2. Bapak Prof. Ir. Mochamad Ashari, M.Eng., Ph.D. selaku Rektor Universitas Telkom.
3. Bapak Ir. Dodie Tri Cahyono, M.M., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
4. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, ST.MM. selaku Ka Prodi S2 Magister Manajemen
5. Almarhum Dr Yudi Pramudiana Ir, MM., MT., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mengarahkan penulis untuk memilih topik bahasan penelitian.
6. Ibu Dr. Maya Arianti, SE., MM., selaku dosen pembimbing, atas arahan, bimbingan dan kesabarannya kepada penulis sehingga penulisan tesis ini dapat selesai tepat waktu.
7. Ibu Drs. Indrawati MM., Ph.D., selaku dosen penguji sidang proposal dan sidang akhir atas arahan dan masukannya dalam penulisan tesis ini.
8. Bapak Dr. Gadang Ramantoko, selaku dosen penguji sidang proposal atas arahan dan masukannya dalam penulisan tesis ini.
9. Bapak Prof. Hiro Tugiman, QIA, CRMP, selaku dosen penguji sidang proposal atas arahan dan masukannya dalam penulisan tesis ini.
10. PT. Telekomunikasi Indonesia, perusahaan tempat penulis bekerja sekaligus tempat penulis mendapatkan kesempatan menyelesaikan pendidikan S2 yang difasilitasi perusahaan.

11. Rekan-rekan di Wilayah Telekomunikasi Sidoarjo, atas segala pengertian dan kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan studi S2 Magister Manajemen
12. Bapak dan Ibu tercinta, yang selalu mendoakan dan mendukung semua kegiatan penulis.
13. Anak-anakku tersayang, Andri, Nero dan Kappa atas kebesaran hatinya dan dukungannya, merelakan bunda untuk menempuh pendidikan S2 Magister Manajemen, meski harus sering ditinggal ke Bandung.
14. Adik-adikku, Reni dan Farid, yang sering ikut repot menjaga keponakannya.
15. Abang Arnaz atas motivasi dan kesabarannya dalam mendengarkan keluh kesah penulis selama ini.
16. Teman-teman seperjuangan di Telkom PJJ 2 BIZTEL 12, khususnya pak Pupon, Tatit, dan Linda yang selalu siap menjawab berbagai pertanyaan penulis.
17. Mbak Kurnia dan Wulan Dalu, tim pondok seruni yang selalu memberikan penguatan dan motivasi kepada penulis.
18. Tim PAMM yang telah membantu proses perkuliahan, kelancaran administratif dan dukungan lainnya
19. Pihak-pihak terkait yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam karya tulis ini karena keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis untuk proses selanjutnya yang lebih baik lagi. Semoga tesis ini dapat bermanfaat dan memenuhi fungsinya.

Bandung, 28 Agustus 2017

Hendriana