

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi/tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Program Trueconex di Kota Dumai”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S2 Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

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

1. Allah SWT, atas karunia dan kekuatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Thesis ini dengan baik.
2. Ibu Indrawati, Ph.D. Terima kasih atas segala bimbingan, pengarahan ide, dorongan, motivasi, ilmu dan saran, semangat bantuan serta segala kemudahan dalam penyusunan thesis ini.
3. Dosen wali Dr. Maya Ariyanti, S.E., M.M. yang sudah membantu memberikan dorongan dan motivasi dalam penyusunan thesis ini.
4. Orang tua tercinta, Bapak (Mun'im) dan Ibu (Sri Wahyuni) yang selalu memberikan doa, dorongan, kasih sayang, semangat, dan perhatiannya. Terima kasih atas semua pengorbanan, kesabaran, dan ketulusan bapak dan ibu selama ini.
5. Istri (Retno Ayu Ning Tyas) dan anak (Shazfa Alesa Mishall Arrafi) yang selalu menemani dan memberikan semangat.
6. Manager Network Service Dumai Bli Putu Eka Udayana Rudita, SPV RTPO Rokan Hulu Ali Hamsar Batubara dan rekan-rekan Staff Bayu & Yudha.

Semoga Allah SWT memeberikan balasan atas semua kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis.