

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi/tesis dengan judul “PENGARUH KUALITAS JARINGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGEMBANGAN JARINGAN SELULER BARU DI RIAU”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 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. Ibu Indrawati, Ph.D. sebagai pembimbing thesis yang telah membantu dan membimbing dengan baik terhadap saya dan mengawal saya untuk menyelesaikan thesis ini.
2. Ibu Dr. Maya Ariyanti, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah menyemangati dan mengingatkan untuk selalu menyelesaikan thesis ini
3. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan, mengingakan, mendukung dan meyemangati agar menyelesaikan thesis ini.
4. rekan-rekan kantor khususnya Manager NS Dumai Andhika Bayu, SPV RTPO Rohul Ali Hamsar dan rekan rekan staf Antommy FA, Yudha Pratama yang selalu menyemangati dan menemani dalam penyusunan thesis ini.