KATA PENGANTAR

Alhamdulillaahirabbil'aalamiin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul "Perumusan Strategi dan Usulan Program Loyalitas Pelanggan ISP Segmen Korporat di Jakarta (Studi Kasus : Gedung Tingkat Tinggi Multitenan)".

Begitu banyak pelajaran yang didapat, begitu pula ujian, tantangan dan cobaan yang dihadapi penulis dalam menyusun tugas akhir ini, hingga pada akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Rasa terima kasih yang mendalam, penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT, atas hidayah dan petunjuk yang telah diberikan kepada hamba-Nya.
2. Mama, Ayah, Mbak Dita dan Mas Rio atas semua dukungan, kesabaran, kasih sayang, dan doanya yang selalu tersisih sepanjang waktu untuk penulis. Juga buat Mas Sabil yang selalu mau direpotin di saat genting. Terimakasih.
3. My Dearest Husband, Yanardian Agrianto, ST. In sharing life with you for almost a year, I just only know that I love you better and greater everyday. Thank you for being so meaningful to me. This is my special gift in our 1st anniversary!
4. Bapak Wiyono, Ir., MT. selaku pembimbing 1 yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, masukan, dan saran dalam bimbingan pengerjaan tugas akhir ini.
5. Bapak Agus Achmad S., Ir., MT. sebagai dosen wali dan seluruh dosen STT Telkom yang telah mengamalkan ilmu dan pengetahuan serta motivasinya kepada penulis dan para mahasiswa lainnya. Serta staff administrasi jurusan Teknik Industri atas bantuannya mempersiapkan segala hal yang dibutuhkan penulis.
6. Ibu Diyani Janwir, Mbak Putri Hapsari Suryani, Mas Bayu Adi Pramono, Queennery Prima Putri. Terimakasih atas bantuan dan informasi yang diberikan. Mbak Cindy Cinaraputri, Chrystian Trilaksono, I Made Raditya Dwipayana, Nur Aida Fitriani. Terimakasih atas keceriaan dan masukan-masukannya.
7. Almira dan Auly, thank you for sharing every great and sad moments. I know we can conquer it all, guys! Arana will miss that moments so.
8. Seluruh keluarga besar Opa Badroen Soejanto, Yangkung Isbad Guntoro dan Bapak Soedjijanto, untuk support yang akan selalu ada, dan yang telah dengan tiada henti mengajarkan penulis tentang bermacam arti hidup. Terimaksih untuk menerima segala keadaan dan keterbatasan penulis. We are having the most beautiful family relationship ever!
9. Teman-teman TI 2001. Semoga persahabatan ini akan terus ada dan tidak pernah dimakan usia dan dipisahkan oleh jarak.
10. Rekan-rekan BEM 2002-2003, HMTI 2003-2004, BEM 2004-2005, Shakti 2005, HmI Komsat STT Telkom, Lab Bahasa STT Telkom angkatan I dan II, Gang Selamat, Adhyaksa IV/9 dan semua sahabat penulis di STT Telkom yang telah menghadirkan keceriaan takterlupakan. Buat Aditya Anugraha, you're the best, man!

Dan kepada pihak-pihak yang telah membantu dan turut mendoakan penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak.

Bandung, Juli 2008

Penulis