KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul "Analisis *Customer Satisfaction* Layanan Indihome *Triple Play* kota Bandung Berdasarkan *Service Recovery* Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)*".* Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih pada yang terhormat :

1. Ibu Erni Martini S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi hingga selesai.
2. Bapak Dodie Tricahyono, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
3. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah begitu tulus memberikan semangat, dorongan dan doa yang bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak Agus Sulistio selaku Manajer *Assurance*, bapak Yudi selaku pejabat divisi *Problem Order Handling* di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Divisi Regional III Jawa Barat yang juga telah banyak memberikan waktu untuk membantu dan mendukung penulis menyelesaikan penelitian.
5. Teman-teman "Cabs" (Anggita, Anggi, Citra, Emunda, Karina, Laras, Rezki, rahmah) yang selalu memberikan semangat dan keceriaan agar saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Temen-teman "House of Lavana" (Ratna, Debby, Citra, Anggita, Cuni, Agis) yang selalu mendukung dan memberikan motivasi saya agar dapat menyelesaikan penelitian ini.

7. Temen-temen MBTI-D 2013 yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi in dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, April 2017

Faishal Nur Pambudi