

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Indovision”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 program Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Tjahjono Djatmiko, Ir., MBA selaku pembimbing Tugas Akhir di Universitas Telkom yang telah memberikan penulis bimbingan, arahan, dan motivasi dalam menyusun tugas akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Mama-Papa yang selalu ada dan selalu tidak lupa mendukung dan memberi semangat, selalu ngingetin sholat, selalu nanyain kapan lulus, persembahkan terbaik yang bisa anakmu tunjukan semoga bisa membuat Mama-Papa bangga. LOVE YOU!
3. Ibu Sri Widyanesti, ST., MM selaku dosen wali penulis selama masa perkuliahan.
4. Ibu Fetty Poerwita Sary, SS., Mpd selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
5. Bapak Ir. Dodie Tricahyono M.M., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
6. Bapak Refi Rifaldi Windya Giri, ST., MBA, Bapak Listyo Dwi Harsono, Ir., MBA selaku dosen penguji pada seminar proposal yang bersedia membimbing dan memberi arahan sehingga tugas akhir ini dapat selesai dengan hasil yang lebih baik.
7. Pengguna Situs Berbelanja Online Lazada.co.id yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab kuesioner sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
8. Seluruh Dosen Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
9. Carisshya Habibah Sabrina, Dheanurizka Antania Hanjaningrum, Esi Oktafian, Fitri Maulidah, Ika Ardhile Nugrahaningtyas, Adinda Larasati, Alisa Lathofah, Nathalia Citra Resmi Irawan, Syndhi Wildiananda sebagai para sahabat terimakasih untuk keceriaan dan semangat yang selalu diberikan.
10. Teman-teman MBTI C 2011 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terimakasih untuk kehangatan dan keakraban yang telah diberikan selama ini.

11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan jawaban kuisisioner sehingga penulis memperoleh data penelitian yang dapat digunakan dalam penyusunan tugas akhir
12. Seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dari segi materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Bandung, 04 Desember 2015

Penulis,

**(Ario Arzaq Akbar)**

1201110085