

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Pengaruh Price, Network Performance, Reliability, dan Service Convenience Terhadap Customer Satisfaction dalam Upaya Menjaga Customer Loyalty Kartu IM3 Menggunakan Metode SEM (Structural Equation Modelling)**”. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikanku kesempatan untuk mengenyam pendidikan di Institut Teknologi Telkom dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Orang tuaku, Papa dan Mama, yang telah berkorban banyak hal hingga penulis bisa bertahan menjalani studi di IT TELKOM dan mendoakan di setiap langkahku. Terima kasih atas segala yang telah diberikan, yang tidak akan terbayarkan oleh apapun.
3. Kakakku satu-satunya, yang selalu sabar menyayangiku dan mendoakanku.
4. Bapak Agus Ahmad Suhendra, selaku pembimbing tunggal penulis, terima kasih atas kesabaran, bimbingan, dan masukan dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, mulai dari awal hingga selesai.
5. Bapak Budi Praptono selaku dosen wali terima kasih atas perhatian yang telah diberikan selama ini.
6. Seluruh dosen – dosen Fakultas Rekayasa Industri yang telah memberikan ilmunya dari semester satu hingga semester tujuh.
7. Sahabatku, Ira Damayanti, walaupun jauh, dukunganmu terus mengalir dan terima kasih tak pernah bosan mendengar ceritaku.
8. Seseorang yang berharga, Ivan Lendra Kusuma, yang selalu sabar menghadapiku, membantuku setiap saat, memberikan dukungan, dan mengisi hari-hariku menjadi penuh warna. Tugas Akhir ini tidak akan pernah bisa selesai tanpa bantuanmu. Semoga Allah membalas semua kebaikanmu.
9. Kak Cicik dan Umi Kalsum yang telah mengajarkan tentang SEM dan LISREL kepadaku dan tidak pernah bosan untuk menjawab, terima kasih untuk semua ilmunya.
10. Nunung, Kak Ivan, dan Meta, yang telah bersedia menemaniku ke sekolah-sekolah untuk menyebarkan kuesioner.
11. Lita, Purnama, dan Desi, yang telah bersedia meminjamkan laptopnya selama laptop saya mati total.
12. Teman – teman kosanku yang selalu berbagi canda tawa bersama, Nunung Ginting, Isun, Desi, Lita, dan semua anggota kosan Megaria.
13. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Penulis pun menyadari bahwa Tugas Akhir ini tak lepas dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin.

Bandung, 4 Agustus 2010

Penulis