

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillahirabbil'alamiin*, segala puji bagi Allah SWT Tuhan Semesta Alam, atas rahmat, petunjuk, dan karunia-NYA lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Pengaruh Price, Subjective Norm, dan Service Quality Terhadap Customer Switchback pada Pelanggan Prabayar Telkomsel**” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 Jurusan Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Husni Amani dan Ibu Elly Rasmikayati, selaku pembimbing 1 dan pembimbing 2 penulis, terima kasih banyak atas bimbingan, waktu, dan kesabaran selama ini dalam membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Manajemen PT Telkomsel atas kerjasamanya dan izinnya yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT Telkomsel.
3. Bu Litasari sebagai dosen wali yang telah membimbing selama ini dan telah bersedia menjadi orang tua bagi penulis di kampus ini dan kepada seluruh dosen IT Telkom terimakasih atas ilmu dan pengalamannya pada penulis.
4. Bapak dan Mama tercinta, atas doa dan atas kerja kerasnya selama ini demi selesainya pendidikan penulis, atas dukungan yang berlimpah baik di saat suka maupun duka selama ini yang tidak akan mampu dibalas jasanya oleh penulis dalam bentuk apapun.
5. Bapade dan Mamade tercinta, atas doa, dukungan dan kasih sayangnya selama ini pada penulis, yang tidak akan mampu dibalas jasanya oleh penulis dalam bentuk apapun.
6. Wiwik Hidayati, Khaeriyatun T, dan seluruh keluarga besar tercinta, yang selalu memberi semangat, semoga bisa lebih sukses dari penulis dan selalu membanggakan kedua orang tua.

7. Rekan seperjuanganku, Putu Ari Susanti, Normandia Yulianita, dan Rizal Husein, yang senantiasa berbagi jika mendapatkan info baru dan selalu saling mendukung ketika mengalami kendala dalam pelaksanaan Tugas Akhir ini.
8. Kholifah Gina Nuryani, Ismoyo Jati dan Fendy Prio Utomo, terimakasih doa, dukungan, bantuan, dan semangatnya, semoga kita semua bisa sukses meraih cita-cita kita.
9. Intan, Laksmi, Meylisa, Meyda, Janar, dan semua rekan TI3, terimakasih atas bantuan, doa, semangat, dan persabatannya selama ini, semoga kita semua bisa sukses meraih cita-cita kita.
10. Setia Rini Utami, Catur Noto K, Fipi Puspita Sari, dan semua rekan-rekan IASK, terimakasih atas dukungan, doa dan nasihat-nasihatnya.
11. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin.

Bandung, Juni 2011

**Penulis**