

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT Tuhan Semesta Alam, atas rahmat, petunjuk, dan karunia-NYA lah Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh *Customer Satisfaction*, *Trust in Brand* dan *Social Capital* Terhadap *Customer Switchback* Pada Pelanggan Kartu 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, Ir., MM, M.Sc. selaku pembimbing I Tugas Akhir atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis selama Penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dr. Elly Rasmikayati, M.Sc. selaku pembimbing II Tugas Akhir atas bimbingan, waktu, dan kesabaran selama ini dalam membantu Penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Manajemen PT Telkomsel atas kerjasamanya dan izinnya yang diberikan kepada Penulis untuk melakukan penelitian di PT Telkomsel.
4. Bu Dr. Yati Rohayati sebagai dosen wali yang telah membimbing Penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan.
5. Papa Roesmadji dan Mama Rosdiana selaku orang tua tercinta beserta kakak dan adik tersayang, Mbak Wulan dan Mas Adi, atas kemurahan hati, kepercayaan, serta dukungan baik secara moril dan materiil.
6. Ibu Sri Widaningrum selaku Pembina Laboratorium APK&E atas bimbingan dan proyek-proyek yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan.
7. Seluruh dosen dan staf Fakultas Rekayasa Industri yang telah membantu Penulis dalam menempuh studi Teknik Industri, Institut Teknologi Telkom Bandung.

8. Asisten Laboratorium APK & E angkatan 2007, Stevi P. sebagai rekan tempat berkeluh kesah, Laksmi A.I sebagai rekan Koreaholic, Ervira Parina sebagai rekan berbagi ilmu, Ella M.B sebagai Kordas yang baik hati & pengertian. Terima kasih atas doa, dukungan, kerja sama dan kekompakannya dalam menjalani tugas sebagai asisten. We are the Sailor!
9. Seluruh Asisten Laboratorium Fakultas Rekayasa Industri terutama, Asisten Laboratorium APK&E angkatan 2006 (NDA, OCT, DTZ, ZQY, IAN, UCH, DNA, DJC) atas bimbingan dan kepercayaannya yang telah diberikan kepada penulis. Asisten Laboratorium APK&E angkatan 2008 (Grita, Fajar, Kiki, Endar, Ayu, Tutik, Omni) serta angkatan 2009 (Danica, Dina, Intan, Resty, Lilo, Rini) atas segala doa dan dukungannya. Semoga tetap kompak untuk menjadikan laboratorium APK & E menjadi lebih baik.
10. Rekan seperjuangan, Putu Ari Susanti, Akhmad Abdul Ghofur dan Rizal Husein, yang senantiasa berbagi ilmu dan keceriaan ketika mengalami kendala dalam pelaksanaan Tugas Akhir ini.
11. Rekan sepermainan, Yunita Utami, Asrini M., Jodisthy R.D, dan Annisa K.W, terima kasih telah mengisi hari-hari penulis dengan penuh keceriaan.
12. Keluarga besar TI-31-04, terima kasih atas semangat, motivasi dan pertemanan yang terjalin selama ini.
13. Keluarga besar WoDIA Competition 2010 yang telah memberikan semangat di tengah Penulis menyelesaikan Tugas Akhir.
14. Semua pihak yang telah mengisi kebahagiaan di dalam hati Penulis, terima kasih atas pelajaran berharganya, doa, motivasi dan dukungannya.
15. Seluruh pihak yang telah membantu Penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat Penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depan. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Bandung, 14 Juni 2011

Penulis