

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena, atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan Antara Persepsi Pelanggan dan Persepsi Manajerial pada PT. Hutchison 3 Indonesia (H3I) / Tri di Kota Bandung”. Adapun tujuan penelitian skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, saya banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan pengetahuan, serta motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tiada terhingga kepada semua pihak yang telah ikhlas memberikan masukan, perhatian, bimbingan, informasi, dan pengetahuan, serta kontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini, diantaranya adalah :

1. Bapak Herry Irawan, MM., MT selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan penuh kesabaran untuk membimbing, mengarahkan, dan mengingatkan serta memberikan dorongan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. selaku dosen wali, dan seluruh dosen Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama 4 tahun perkuliahan.
3. Bapak Alby Dwi Mustika, selaku *manager* HR dan seluruh karyawan PT. Hutchison 3 Indonesia (H3I) / Tri di kota Bandung yang telah bersedia membantu saya untuk dimudahkan dalam pencarian data operator selular Tri di Bandung.
4. Kepada orang tua tercinta, Bapak Enda Wanridha dan Mama Yeti Rachmawati di Bandung, Jawa Barat, terimakasih telah menjadi orang tua yang sangat sabar dan selalu memberikan dukungan, nasehat, kasih sayang, dorongan serta do'a yang tiada pernah putus untuk saya dalam mengerjakan skripsi ini serta bantuan moral dan

finansial yang menunjang keberhasilan, kelancaran seluruh kegiatan pembuatan skripsi ini dengan baik.

5. Kepada kakak tercinta, Ridhwan Fauzan, terimakasih telah menjadi kakak satu-satunya yang selalu memberikan do'a, dukungan, dan perhatian, serta bantuan dalam segala hal untuk penyelesaian skripsi ini dengan baik.
6. Yusuf Firmansyah dan bapak Dadang, terimakasih telah memberikan bantuan, arahan, dan juga kesabarannya hingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
7. Safiras, Fazril, Dinda, dan Dini selaku sepupu terdekat dan para sahabat yang selalu memberikan do'a, semangat, serta selalu menemani ketika saya sedang melakukan penyelesaian skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan proposal tugas akhir ini dengan melimpahkan rahmat serta karunia-Nya. Saya menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, saya berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, Februari 2017



Muthia Fauziah
1201134023