

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan pelanggan, Hambatan Beralih, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Pengguna Smartfren Di Kota Bandung”**.

Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Universitas Telkom.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran, kritik dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Karyaman dan Ibu Yayah Taryasih selaku orang tua penulis serta keluarga besar penulis yang selalu memberi dukungan dan nasihat, kasih sayang dan doa yang selalu diberikan kepada penulis.
2. Bapak Ir. Dodie Tricahyono, M.M., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan selalu memberikan waktu, saran, motivasi, dukungan secara bantuan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
3. Ibu Elvira Azis, SE, MT. sebagai dosen wali yang selalu memberikan dukungan dan nasihat selama menjalani masa perkuliahan.
4. Teman – teman program studi MBTI 2013 khususnya Kelas I, dan teman-teman Kontrakan.
5. Seluruh dosen dan staff pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah mengajarkan penulis serta ilmu yang diberikan selama penulis sebagai mahasiswa.
6. Serta kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama pelaksanaan dan penyusunan penelitian.

Semoga Allah SWT berkenan dan memberikan balasan, limpahan rahmat, serta karunia-Nya, atas segala amal kebaikan serta bantuan yang telah diberikan.

Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi ini. Akhir kata, besar harapan bagi peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai bahan kajian maupun sebagai salah satu sumber informasi dan bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Bandung, 1 Juli 2017

Penulis