

KATA PENGANTAR

Astungkara Om Svaha, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat -Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“ANTESEDEN KEPUASAN PELANGGAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS SIKAP DAN LOYALITAS PERILAKU (STUDI PADA PELANGGAN INDIHOME PT. TELKOM INDONESIA WITEL BANDUNG).**

Tujuan penulisan Tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi Magister Management Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan keberkahan dan kesehatan baik untuk penulis, keluarga, pembimbing dan semua terlibat dalam tesis ini hingga selesai.
2. Putu Arya Mahatmavidya sebagai suami terbaik yang telah membantu baik secara materiil moral, telah bersabar berjauhan sementara waktu, mencurahkan kasih sayang dan selalu membantu sampai kuliah dan tesis penulis selesai.
3. Ayah tercinta, Putu Yasa dan Ibu tersayang, Luh Eli Susiani di Bandung juga Papa Nyoman Semadi Antara dan Mama Nyoman Wiartini di Bali serta kedua saudara perempuanku Luh Putu Indah Pusparini dan Nyoman Tita Widhiyani dan keluarga besar peneliti. Terimakasih atas semua kasih sayang, doa, perhatian, pengertian, semangat, dan dukungan yang telah diberikan selama ini.
4. Dr. Teguh Widodo, ST., MM., MT selaku dosen pembimbing yang telah membantu membimbing penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan sangat sabar dan bijaksana senantiasa loyal dalam meluangkan waktunya.
5. Siska Noviaristanti, Ph.D selaku dosen penguji 1 dan Dr. Husni Amani, MM., M.Sc selaku dosen penguji 2 yang telah membantu dan memberi masukan dari awal proses sidang hingga revisi selesai.
6. Dr. Riko Hendrawan, SE., MM., QIA selaku dosen wali yang telah membantu dan meluangkan waktunya selama perkuliahan berlangsung sampai selesai.
7. Teman-teman kelas Eksekutif-34 yang berjumlah 11 orang yang selalu ngemil saat kuliah hari Jumat dan Sabtu, yang tidak akan pernah lepas jasanya dalam penyelesaian studi S2 penulis.
8. Teman seperjuangan Tesis Galau Anggi, Kak Tiara, Bu Yayuk, Bu Indah, Bu Iin, Dila yang selalu saling menyemangati dan membantu dalam penyelesaian tesis ini. Cuaeyo!
9. Teman seperjuangan LISREL Yanda Rahmadita, Aldilla dan Mas Ario yang

selalu saling menyemangati dan membuat ingat akan tesis yang harus diselesaikan.

10. Teman-teman PT. Telkom Akses; Ratna, Rizwan, Teh Rina, Wina, Teh Sarah, Mba Ita, Mba Reni, Mba Nenden, Mba Dian yang sudah membantu memberikan izin & pengertiannya kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini
11. Seluruh dosen prodi MM fakultas FEB Telkom University yang telah memberi ilmu, wawasan, dan arahan bagi peneliti selama proses menyelesaikan studi di Telkom University.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada Tesis ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 23 Juli 2019



Kadek Yunita Utami

2401171012

