

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Smartfren 4G LTE-Advanced”. Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S2 Program Studi Magister Manajemen 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. Pengorbanan kedua orang tua saya, Ayah (**Juma Indara**) dan Ibu (**Nurhayati**) yang tak pernah berhenti medoakan, menyayangi, mendidik, memotivasi, dan segala hal baik. Terima kasih juga untuk istri saya **Meilani Utami** yang senantiasa memberi dukungan moral, mendoakan, dan memotivasi. Semua ini penulis persembahkan untuk kalian, dan harapannya penulis masih diberi kesempatan memberikan berikan persembahan-persembahan yang lebih untuk membahagiakan kalian. Semoga kita selalu diberikan kesehatan, keharmonisan, dan kebahagiaan dalam satu keluarga yang utuh selamanya.
2. Bapak **Dr. Drs. PALTU MT. SITORUS, M.M** selaku dosen wali, serta dosen dosen Universitas Telkom yang telah memberikan ilmunya khususnya bagi penulis. Semoga selalu diberikan kesehatan oleh Allah SWT.
3. Ibu **Dr. Maya Ariyanti, SE., MM** selaku pembimbing tesis, yang dengan sabar meluangkan waktu untuk membimbing penulis sehingga mampu memberikan ilmu, motivasi, semangat serta inspirasi kepada penulis.
4. Bapak **Dr. Adhi Prasetyo, ST., MM** dan Ibu **Dr. Putu Nina Madiawati, ST., MT., MM** selaku penguji proposal tesis yang memberikan masukan untuk kelanjutan penelitian.
5. Bapak **Dr. Adhi Prasetyo, ST., MM** dan **Prof. Hiro Tugiman, QIA., CA** selaku penguji tesis yang memberikan masukan untuk perbaikan tesis.

6. Telkom University, Lembaga yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mendapatkan pengetahuan dibidang manajemen.
7. Teman-teman penulis yaitu **Kelas Profesional 7** dari awal kuliah yang selalu meluangkan waktunya untuk belajar bersama, memberikan masukan, dan canda tawanya.
8. Teman-teman terdekat seperantauan dari kota Makassar melanjutkan kuliah bersama di Bandung yaitu **Hadi, Ocha, dan Wandi** yang senantiasa memberi dukungan semangat kepada penulis.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu oleh penulis, terimakasih atas doa dan dukungannya sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

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, 06 Agustus 2019

Edy Rahmat J