

KATA PENGANTAR

“Om Swastyastu”

Puja serta puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas seluruh rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis bisa menuntaskan Tesis yang berjudul **“Pengaruh Service Quality dan Price Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Layanan Operator Seluler Telkomsel”**. Tujuan penyusunan tesis ini ialah untuk memenuhi salah satu ketentuan kelulusan jenjang pendidikan S- 2 Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

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

1. Indira Rachmawati S.T., M.S.M., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, koreksi, reminder, dan motivasi kepada penulis.
2. Heppy Millanyani, Ph.D selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan koreksi kepada penulis.
3. Dr. Nurvita Trianasari, S.Si., M.Stat selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan koreksi kepada penulis.
4. Dr. Ir. Ratna L.Nugroho, MM selaku dosen wali yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis.
5. Kedua orang tua tercinta, Drs. Ketut Agung Sudewa dan Ni Ketut Kasmiyati, S.PD, serta adikku tersayang Gede Agung Brahmana Suryanegara yang selalu mendukung serta berdoa untuk kelancaran penulisan tesis ini.
6. Putu Wahyu Eka Aryanti yang selalu memberikan semangat, motivasi, kasih sayang, serta selalu menemani penulis dalam suka maupun duka sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
7. Seluruh kerabat yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan karya ilmiah ini masih jauh dari kondisi terbaiknya. Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada karya ilmiah ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik.