

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Alloh SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “PENGARUH INOVASI LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PELANGGAN IOT CONTROL CENTER TELKOMSEL”. Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan Magister Management Program Studi Manajemen PJJ 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. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T, M.M. selaku dosen pembimbing atas segala ilmu, nasehat, support, dan bantuan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini
2. Ibu Dr. Ratna Komala Putri, S.E., M.Si sebagai Dosen Penguji
3. Bapak Dr. Ir. Mohammad Riza Sutjipto, M.T. sebagai dosen penguji
4. Ibu Dr. Maria Apsari Sugiati, S.E, M.M. selaku dosen wali yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Telkom.
5. Orang tua kami Bpk. Tukiran ( alm), Ibu Surip, Bpk Mahudi Sutjiptono ( alm), Ibu Sriwahyuningsih ( almh )
6. Suryani widiastruti, semoga lelahmu menemani pembuatan thesis ini menjadi salah satu amal terbaik.
7. Anak anak ayah yang ayah sayangi, Lintang, Lulu dan Langit, semoga pencapaian kalian jauh melampaui capaian ayah dan Ibumu, jadilah anak yang sholehah, berakhlak mulia dan penuh ilmu.
8. Pihak-pihak yang berkontribusi pada penelitian ini