KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Kualitas Jasa *Customer Service* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Telkom Speedy di Plasa Telkom Setiabudhi Bandung"**. Maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.

Berawal dari fenomena prosedur dan kualitas jasa pelayanan *customer service* yang penulis lihat di Plasa Telkom terutama terhadap pelanggan Telkom *Speedy* pada saat penulis menjadi peserta COOP di PT Telkom, menjadikan penulis ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, kekurangan-kekurangan tersebut disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan serta penyempurnaan skripsi.

Bandung, September 2011

Penulis,

Nita Puspita Sari

UCAPAN TERIMA KASIH

Begitu banyak bimbingan, doa, bantuan serta dorongan yang penulis peroleh selama penyusunan skripsi ini, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Titto Rohendra, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan dorongan selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Hj. Wien Dyahrini, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama
3. Bapak Ismail Solihin, S.E., selaku Sekretaris S1 pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
4. Ibu Dr. Hj. Dyah Kusumastuti, Ir., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama
5. Seluruh Dosen Pengajar Universitas Widyatama yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna bagi Penulis.
6. Seluruh Staf dan Karyawan Universitas Widyatama.
7. Seluruh pihak di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Divre III DCS Bandung Barat yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu Penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Buat Ibu Hj. Aat *my Mom luv u* muaahhhh…untuk kasih sayang dan "aum-an nya"yang membuat penulis kembali semangat, buat Alm. Papapku H. Sunandar yang sudah tenang dan berbahagia di surga sana, inilah persembahan bakti ananda selama ini, walau beresnya laammaaa piss Pap *luv u so much* muaahhh.
9. My Brother and Sister : A Yogi dan Irma 'ijot'kurus (sekarang) thx sudah mensupport penulis selama ini, yeahh gue kurusnya ntar nyusul kalian deh. Buat Teh Eni yang mengurus dan mengasuh penulis dari mulai bayi-nengkurep-ngorondang-jalan-lari hingga segede inih.

10. Dan untuk Big Famz yang juga mewarnai kehidupan penulis dengan kecerian dan ke-LEBAY-an serta kehebohan kalian : a Ipang + teh Linda, teh Mia, a Tinton, teh Opie, teh Runi + a Ivan, a Iik + teh Uci, teh Niknik, a Ar", teh Susi, teh Rani, teh Yuta + Abang Noval, Udith + a Irman, Agung, Neng Icha, Mesa, Adit, Nindi, Rendi, Deden, Ei, Asep, Fardan dan…yang lainnya teh Elin, teh Sri, teh Yanti, teh Nunu serta Keponakan2, Bibi2, Emang2 dan Uwa2 ku.
11. *My friends who always beside me* dari awal kuliah hingga penulis lulus, Gita Febriyanti Anjani, NPM 0206130 si penggemar jangkis (bukan junkfood ya hehe) yang bageur tiada tara dan ga pernah neko-neko ini always mengajarkan penulis bahwa "*life is never flat" thx so much* ya jeng, muaahhhh.
12. Dan buat si Adi Rahadian yang hobby minta traktir penulis dan selalu membuat penulis tertawa nepi nyeuri beteung (*I always remembering that moment friends*…)
13. Untuk ceu Efy, Risma dan Baital Obey terima kasih sudah membantu dan menyemangati hingga titik keringat penghabisan.
14. Untuk seseorang yang berada di hati 'terdalam', yang mengenalkan bahwa cinta itu indah dengan pengorbanan yang tidak selalu seindah dibayangkan, terima kasih *my hunny* Indra Benari Oktari ;)
15. Anak-anak seperjuangan semester satu : Gita, Janet, Widi, Laura, Rianty, Dewi, Dini, Ane, Che2, Allen, Anggara, Made, Jalu, Sulaiman, Akbar, Indra, Geboy, Edwin, Rafi, Ucup, Tedy.
16. Anak-anak Dekor MASA '06 : Bobby, Windra, Imel, Ajeng, Devia.
17. Barudak Senat FBM 05-06 : k'Graha, k'Niko, k'Oki, k'Wildan, k'Fahmi, t'Pepy, t'Yesi, k'Edi, k'Rey, t'Dea, k'Ijal, k'Helgi, k'Egi, Eci, Nadine, Herlin, Pratami, Windra, Feri, Leni, Laura, Gita, Ane, Utami, Zerlina, Biyan, Ence, Tito, Ryo, Ilmi, Kimi, Komeng, Codet, Arif dan semuanya yang ga bisa disebutin satu2.

18. Barudak FBM 06 : Gita, Janet, Efy, Shelia, Risma, Utami, Mbon, Laura, Widi, Ane, Viva, Che, Dewi, Dini, Rianty, Vany, Mbu, Rany, Hera, Adi, Cicis, Mpo Rany, Canti, Ary, Chiq, Juju, Nisa, Marisa, Arum, Novan, Fajar, Nadine, Eci, Iko, Felix, Made, Fadly, Naufal, Zerlina, Fenita, Aria, Winda, Nda, Linda, Lindayani, Uli, Ira, Tely, Eristy, Mochi, Biyan, Onta, Reza, Sandra, Rima, Dewanty, Ghiyar, Melvin, Gilang, Billy, Kiki, Mevi, Pamz, Ramzi, Edo, Zul, Ivy, Sari, Tata, Vicky, Dimas, Mamet, Ferry, Herlin, Anin, Tito, Aip,Epul, Farisa, Rony, Ryo, Tiadur, Nesya, Rita, Dea, Rika, Ryan, Didin, Andra dan semua nya yang ga bisa disebutin satu2 tetep penulis inget sampai kapan pun.
19. Temen2 SMP penulis : Frieka, Ratih, Getsha, Cha2, Putry (10 *years together* waaaaaaaaaaawww,, semoga ikatan pertemanan kita abadi yaa)
20. Temen2 SMA penulis : All Barudak BITCH, All Barudak Astronout d.
21. Barudak 'gegeloan' penulis : Gio, Isti, Evi, Arny 'karang maut', apie (you're my favorite guys!!! Muah)
22. All Barudak Coop 2010 *Especially* Barudak DCS: neng Iwit, neng Sara, bang Een, Anas, bang Ibet, Meta, Fitri, Dita (*unforgettable moment*)
23. Mang angkot yang setia mengantar pulang pergi dikala si endut tidak bisa antar jemput, mang ojek yang mau mengantar penulis ke kampus disaat penulis dikejar waktu, serta si Bruno merah ku tersayang yang selalu menjadi teman setia dikala berpergian.
24. Laptop penulis, si Acer yang pada saat pembuatan skripsi malah terkena virus,, heheh tenang cer, bertahanlah! beres skripsi, aku install ulang ,,, muaacchh. Dan untuk rental Alif beserta aa nya, nuhun sudah mengedit dan mengeprinkan skripsi penulis, jasa mu begitu besar.