

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T, yang telah melimpahkan karunia-Nya, serta atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS JASA DARI LAYANAN INTERNET PT. INDONESIA COMNET PLUS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JARINGAN FIBER OPTIC”**.

Adapun penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk dapat menempuh ujian sidang sarjana pada jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Manajemen pada Universitas Widyatama, Bandung. Penulis sadar sepenuhnya akan keterbatasan dari penulis baik itu dalam hal pengetahuan, pengalaman, maupun kemampuan yang penulis miliki. Namun, Alhamdulillah berkat petunjuk, bantuan dan kerja sama berbagai pihak yang penulis dapatkan, penulis mampu mengatasi berbagai hambatan tersebut dan akhirnya hanya atas ridho Allah S.W.T. Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya kata penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi pembacanya dan berharap kritik dan saran yang bersifat positif dari berbagai pihak sebagai masukan untuk waktu yang akan datang, dimana penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Bandung, Oktober 2018

Penulis,

Adventinus Richo Alviant

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan, masukan, serta bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena atas karunia dan kasih-nya penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan lancar.
2. Kedua orang tua saya, Papah Rudi Susilo dan Mamah Hapsari Rahayu, saya mengucapkan terima kasih yang sedalam – dalamnya atas segala doa, perjuangan dan menjadikan penulis seperti sekarang ini. Penulis akan berusaha memberikan kebahagiaan bagi orang tua untuk masa sekarang dan yang akan datang.
3. Penulis juga ingin berterima kasih kepada kakak yang selama ini membantu dan banyak memberikan dukungan kepada penulis (Bagus Herlambang S.A.B).
4. Bapak Riski Taufi Hidayah, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pikiran, saran dan tenaga dengan penuh kesabaran memberikan dukungan, kritik, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan Laporan skripsi ini.
5. Bapak Dr. H. Islahuzzaman, S.e., M.Si., Ak., C.A., selaku Rektor Universitas Widyatama Bandung.
6. Bapak Deden Sutisna M. N., DR., H., S.E., M.Si., selaku Dekan Program Studi Manajemen S1 pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
7. Bapak Titto Rohendra, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.

8. Bapak Bayu Aji Sumantri S.M.B., M.com., selaku Sekretaris Prodi Manajemen S1 pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
9. Seluruh Dosen dan staf pengajar Fakultas Bisnis dan Manejemen Universitas Widyatama yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis, serta seluruh staf akademik, karyawan, dan staf Pustaka Loka yang telah banyak membantu dan memudahkan penulis selama menuntut ilmu di Universitas Widyatama Bandung.
10. Alfamart dan PT. Indonesia Comnet Plus favorit penulis, sehingga penulis terinspirasi untuk menjadikan Alfamart dan PT. Indonesia Comnet Plus sebagai objek penelitian dalam skripsi ini.
11. Untuk orang spesial yang terus bersama penulis dikala susah maupun senang, Kecuk Dwi Rima, S.Pd.
12. Untuk teman – teman yang membantu memberikan semangat pula kepada penulis “ FBM Kelas A reg B2 angkatan 2014 “.
13. Serta kepada semua pihak yang telah membantu, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih semoga amal baiknya dibalas oleh Allah SWT. Amin

Akhir kata, saya sebagai penulis berharap semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan karunia-nya kepada kita semua.

Bandung, Oktober 2018

Penulis,

Adventinus Richo Alviant