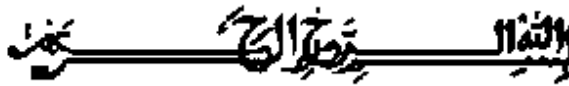


## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas ijinnya dan limpahan rahmat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Call Centre* Telkomsel Bandung”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga tercinta, Mamah, Bapa, Mah Adi, Eteh, Aa, Kaka, Ai yang setiap waktu selalu memberikan doa dan semangat untuk penulis serta seluruh keluarga karena berkat doa, dukungan, dan kasih sayangnya yang sangat tulus kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini,
2. Ibu R.Adjeng Mariana F, DR., Hj., S.E., M.M.selaku dosen pembimbing atas semua bimbingan, pengarahan dan petunjuk kepada penulis di dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini,
3. Alm Ibu Prof. Dr. Hj. Koesbandijah., A.K., S.E., M.S., Ak., selaku ketua Badan Pengurus Yayasan Universitas Widyatama Bandung,
4. Bapak Dr. H. Islahuzzaman, S.E., M.Si., Ak., C.A., selaku Rektor Universitas Widyatama Bandung,
5. Bapak Nugroho Juli Setiadi, S.E., M.M., Ph.D., selaku Dekan Program Studi Manajemen S1 pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama,
6. Bapak Ryan Kurniawan, Dr., S.E., M.M.,selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama,

7. Seluruh staf pengajar Fakultas Bisnis dan Manajemen serta karyawan Universitas Widyatama.
8. Ibu Indra Wahyuningsih (Bu uyung) selaku SPV SO3 yang telah mendukung penulis dalam penelitian skripsi ini.
9. Sahabatku sedari SMP Kaca Dian meila, yang selalu setia untuk dijadikan tempat berkeluh kesah dan selalu mensupport penulis.
10. Wasiatu Tamamia, Siti Faridah, Adilah Ananda, Ajeng, Leyli Elimawati, Raidha dan semua teman – teman seperjuangan di kelas ekstensi Manajemen S1 Reguler B Universitas Widyatam yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas persahabatan dan kebahagiaan yang telah kalian berikan.
11. Maysharah, Aida Nur Hidayah, Nesa Intan Mona, dan newbie campus lainnya di *Call Centre* Telkomsel Bandung yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Teman seperjuangan kerja sambil kuliah, yang tidak pernah dibayangkan sebelumnya dapat menyelesaikan kuliah sambil kerja.
12. Semua pihak terkait lainnya yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan diterima penulis sebagai masukan yang bermanfaat sehingga dalam penyusunan karya tulis yang lainnya penulis dapat menyusun lebih baik lagi.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, Mei 2017

Penulis