KATA PENGANTAR



Dengan puja dan puji syukur penulis panjatkan sebesar-besarnya kepada ALLAH SWT, atas rahmat dan karunia, serta perlindungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini sebagai salah satu syarat menempuh kelulusan strata I di Universitas Komputer Indonesia.

Adapun judul yang diambil oleh penulis untuk menjadi bahan usulan penelitian adalah **"DIMENSI KUALITAS JASA LAYANAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SPEEDY PADA PLASA PT. TELKOM SETIABUDI BANDUNG.**

Dalam penyusunan usulan penelitian ini penulis menyadari masih banyak kekurangan karena keterbatasan yang ada pada penulis, namun penulis berharap usulan penelitian ini bisa menjadi tambahan pengetahuan bagi banyak orang terutama bagi para pembaca. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah membantu penulis dalam menyususn usulan penelitian ini. Dengan segala kerendahan hati, saya sebagai penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Prof. Dr. Hj. Umi Narimawati, Dra., SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

3. Ibu Linna Ismawati, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
4. Bapak Rizki Zulfikar, SE., M.Si, selaku Dosen Wali MN-2 yang telah memberikan pelajaran dan nasehatnya selama masa kuliah.
5. Trustorini Handayani, SE., M.Si., selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan saran, kritik, nasehat dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini
6. Seluruh Staf dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
7. Ibu Nurcahyani, selaku pembimbing penulis dalam melaksanakan penelitian di Plasa Telkom Setiabudi Bandung.
8. Keluarga besar PLASA TELKOM SETIABUDI Bandung, Khususnya untuk Ibu Cucum Kolsum.
9. Orang Tua tercinta serta kakak yang telah memberikan kasih sayang yang tulus kepada saya dan selalu memberikan semangat dan dukungan materil maupun morilnya kepada penulis dalam setiap pekerjaan yang penulis lakukan dengan doa dan kepercayaan yang mereka berikan, penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.
10. Seluruh sahabat-sahabat penulis yang terbaik dan umumnya untuk seluruh anak MN-2 Angkatan 2006 yang sudah memberikan semangat dan doanya untuk menyelesaikan usulan penelitian ini.

11. Terakhir penulis ucapkan terimakasih kepada seseorang yang selalu membantu dengan semangat, pikiran, tenaga dan waktunya agar usulan penelitian ini cepat selesai, “Indri Yani Guswani Pratiwi”.

Mohon maaf kepada pihak-pihak yang tidak tertulis dalam ucapan terimakasih ini, tidak ada maksud penulis untuk melupakan anda semua. Terima kasih.

Semoga perhatian, dukungan dan kebaikannya menjadi contoh bagi penulis untuk selalu memberikan yang terbaik untuk sesama dan semua pihak yang sudah banyak membantu juga mendapat balasan dari ALLAH SWT.

Bandung, Juli 2010

Penulis

(Iman Ardhiansyah)
21206048