

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk di Jakarta”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Mochamad Rizki Sadikin, BBA., MBA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah,. Ak.,M.Si.,CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D Selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Ryani Dhyan Parashakti, SE., MM selaku Sekretaris 2 Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercubuana
5. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang memberikan segenap ilmunya.

6. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Lie Siong Bun dan Ibu Djong Njiat Ha yang tidak pernah terputus, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat doa dan dukungan moral dan materil yang tiada henti-hentinya kepada peneliti serta memberikan semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB, Andry, Wahyu, Lulu, Desil, Arief, Fransisca Ferlita, Iyo Yosihara Natasya, Mutiara Diana Insani dan angkatan 2014 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Seluruh rekan-rekan di PT Power Telecom yang ikut membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian dan atas dukungan serta doanya

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu Semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri. Peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam Skripsi penelitian ini. Terima Kasih.

Jakarta, 15 Agustus 2019

Kevin Candra Cung