KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT dengan Rahmat dan Anugerah Nya saya dapat menyelesaikan Tesis ini yang berjudul: **"Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Hambatan Berpindah Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Simpati Telkomsel",** yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Penulisan ini Saya persembahkan untuk kedua Almarhum Orang Tua tercinta, Ayahanda Nur Gafar dan Ibunda Kamba Bungo serta Istri tercinta, dr.Gina Swastika yang telah memberikan inspirasi dan dukungan yang sangat berarti selama penyusunan Tesis ini.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada Bapak Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D. dan Bapak Endi Rekarti, SE, ME.Sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan waktunya untuk selesainya penulisan ini.

Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada segenap rekan- rekan Civitas Akademika Program Studi Magister Manajemen dan semua pihak yang telah membantu selesainya Tesis ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Jakarta, Februari 2010

IRWAN

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id/id