

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN INDOSAT TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

Oleh

WANTI WINARTI

1252275



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG**

2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas bimbingan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN INDOSAT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN *SWITCHING BARRIERS* SEBAGAI VARIABEL MODERASI”** dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan program studi Strata 1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Kristen Maranatha. Untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini bukanlah sesuatu hal yang mudah. Banyak kendala dan rintangan yang dihadapi oleh penulis dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman. Penulis menyadari bahwa tanpa hikmat dan penyertaan Tuhan Yang Maha Esa, serta bantuan dari beberapa pihak terkait, penulis tidak akan dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Untuk itu penulis ingin mengucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Ibu Ariesia Aprillia, S.E., M.Si., sebagai Dosen Pembimbing, atas bimbingan, masukan, serta pengarahan yang diberikan kepada peneliti selama penyusunan sampai selesainya penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Drs. Mathius Tandiontong, M.M., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. selaku Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

5. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
6. Ibu Imelda Junita S.E., M.T., selaku Dosen Wali penulis yang memberikan arahan dan saran dari awal perkuliahan hingga selesainya perkuliahan.
7. Seluruh Staff Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat terutama untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah membekali peneliti ilmu dengan pengetahuan yang sangat berharga.
9. Kepada kedua orang tua penulis; H. Iwan Setiawan dan Hj. Chuchu Candrawati, yang telah memberikan doa, semangat, kasih sayang, serta dukungan dan dorongan secara moral dan materi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Kepada saudari kandung penulis; Ranti Yunitasari atas dukungan semangat, kasih sayang, serta doa demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Kepada rekan mahasiswa/i yang sedang menempuh Tugas Akhir dan merupakan rekan satu tim dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu Andyarini Safitri yang selalu memberikan semangat, bantuan dan dukungannya.
12. Kepada para rekan penulis yang sangat berharga selama perkuliahan yaitu Tiwi Triwidianti, Kheng Clarisa Christanto, Phalasta, Rudi Tan, Andyarini Safitri dan Gracilia Maureen atas dukungan, bantuan, serta masukan kepada penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.

13. Kepada parta teman baik penulis yaitu : Caroline Beltina, Seiska Andreina, Binsar Prutowo, Riza Amelia, Ferry Harsono, Stephanie Lisa, Ulphah Azhari Effendi, Vania atas semangat dan dukungan yang diberikan serta kegembiraan yang selalu dibagi bersama.
14. Kepada para teman dekat yang selalu mendukung penulis selama perkuliahan : Winda Widia Agustin, Ery Sofyanti Herlina, Siti Maesaroh, Tiery Oktora, Cindy Widia atas kebersamaan, dukungan serta kebahagiaan yang pernah diluangkan bersama.
15. Kepada seluruh Crew “SIPOOTH 23 Café & Resto yang selalu memberi dukungan kepada penulis agar segera lulus sampai akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
16. Kepada seluruh teman-teman penulis selama perkuliahan di Universitas Kristen Maranatha yang tidak bisa disebutkan satu persatu karena telah membantu penulis dalam memberikan dukungan moril.
17. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah ikut membantu.

Penulis menyadari bahwa pembuatan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis siap menerima segala kritik dan saran konstruktif dengan tangan terbuka guna memaksimalkan keterampilan penulis dikedepannya.

Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa-mahasiswi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Bandung, Agustus 2015

Wanti Winarti