KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah peneliti panjatkan Kehadirat ALLAH SWT Tuhan Semesta Alam, dengan terselesaikannya penulisan skripsi ini yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN DAN BERDAMPAK PADA PENCIPTAAN *WORD OF MOUTH* (Studi Pada Pelanggan Paket Internet Simpati Di Kota Bandarlampung)".** Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Lampung.

Hambatan, tantangan dan rintangan dalam penulisan skripsi ini tidak dapat dihindari dan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, dorongan, arahan dan masukan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Lampung,
2. Ibu Hj. Aida Sari, S.E., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. Mahrinasari MS, S.E., M.Sc. selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, ilmu, motivasi dan mengajarkan bagaimana menyelesaikan penelitian yang benar.
4. Ibu Roslina, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, ilmu, motivasi dan mengajarkan bagaimana tata cara penulisan yang baik dalam melakukan penelitian.

5. Rinaldi Bursan, S.E., M.Si. selaku penguji utama yang telah memberikan saran, bimbingan dan semangatnya agar peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Hidayat Wiweko, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan masukan dan motivasi kepada saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah menuntunku dari ketidak tahuan hingga tahu segalanya selama hampir empat tahun penulis menuntut ilmu di Unila, serta seluruh staff Fakultas dan Jurusan Manajemen Universitas Lampung.
8. Teristimewa untuk Ayah Norcahyo dan Ibu Rosdiana. Mereka yang selalu mendoakan dan mendukung serta memfasilitasi setiap jenjang pendidikan yang saya jalani hingga pendidikan Akhir ini, dan mereka yang selalu berdoa dan merawat serta membesarkan saya dengan tulus dan ikhlas.
9. Untuk adikku M Dhian Bagus Aprian yang sedang melakukan studi di Fakultas Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung, semoga sukses dan menyusul untuk menyelesaikan studi nya.
10. Yang terkasih Arthadina Julianda yang sudah mendukung dan menyemangati serta mendoakanku dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Untuk sahabat seperjuangan dan sepermainan Dona Triansha H, Artenza Olga S, Adji Madya D, Agung Prastyo, Tatang Setia, Prashadio Anmara, Try Sutrisno, Rio Panduwinata, Ratu Ismaya R, dan Gita Putri U.
12. Untuk teman angkatan seperjuangan Yulius, Deni, Diono, Yasser, Fazrie, Yipi, Fadel, Bayu, MM, Yudhi, Erie, Farid, Jaka, Egi, Tyo, Prima, David,

Jaya, Redy, JP, Catur, Putu, Fitri, Audi, Eva, Dina, Bella, Fifi, Farras, Oyen, dan teman-teman manajemen 2011 lainnya terimakasih atas dukungannya selama ini dan telah menjadi teman yang baik selama masa perkuliahan.

13. Terima kasih juga kepada tim kuliner PI seperti Diono Nugroho, Dona Triansha H, dan Fadel M Harrys yang telah mendukung dengan cara yang lain.
14. Teman-teman SMA yang ikut terlibat dalam proses perjalanan studi pendidikan seperti Mukhtarudin Ammar, Riwal Maulidinata, Ardiansyah, Diono Nugroho, M Dovrian F, Muhammad Fadel, Try Sutrisno, Yudhi Haprinaldi, Herry Irwanda, Reza Anugrah, dan semua rekan-rekan SMA Negeri 1 Bandar Lampung lulusan tahun 2010/2011.
15. Sahabat-sahabatku dimasa kecil seperti Rama, Ardi, Dimas, dan Ari.
16. Saudara-saudara KKN Desa Sidowaras, Bumi Ratu Nuban, Lampung Tengah seperti Satria, Iksan, Rendri, Hafizi, Dewi, Mariana, Ona, Wita, Mona, Prisca, Merry, dan Mey terimakasih atas kebersamaannya.
17. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas seluruh budi baik yang telah diberikan kepada kita semua.

Bandar Lampung, 30 Maret 2015
Peneliti,

M Dhian Pratama