KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang atas berkat rahmat dan karunia-Nya penelitian ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Tidak lupa seruan serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Hambatan Berpindah, dan kepercayaan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan Data Internet XL Prabayar di Jakarta".

Pemilihan paket data internet XL Prabayar sebagai produk yang diteliti karena suatu keadaan yang memungkinkan dan menarik untuk diteliti berdasarkan data *Annual Report* tahunan tiga perusahaan telekomunikasi seluler besar di Indonesia seperti dijelaskan pada latar belakang penelitian. Dalam penyusunan dan penulisan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I.
2. Andrian Haro, S.Si., MM, selaku Dosen Pembimbing II.
3. Dr. Dedi Purwana ES., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Umi Mardiyati, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Dr. Gatot Nazir Muhamad, S.Si., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Dr. Mohamad Rizan, SE., MM, selaku Dosen Penguji Ahli.
7. Rahmi, SE., M.S.M, selaku Dosen Sekretaris Penguji.
8. Seluruh dosen FE UNJ yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya selama perkuliahan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
9. HRD PT XL Axiata Tbk. dan *Dealer Leader* XPLOR Mal Kelapa Gading yang telah memberikan izin untuk penelitian, serta seluruh pegawai di XPLOR Mal Kelapa Gading yang telah membantu proses penelitian.
10. Kedua orang tua yaitu Suparwoto dan Raswati yang telah memberikan doa dan dukungan selama penulisan penelitian ini.
11. Saudara kandung yaitu Randy Widiasih dan Fauzi Widyatmoko yang juga telah memberikan doa dan dukungannya.
12. Teman-teman yang turut membantu dalam penyusunan penelitian ini yaitu Adi Kuncoro, Lisa Handini, Hayu Nurita Sari, A. Raihul Fajar, Gema Agung Darojat, Rianto Pangestu, dan yang lainnya.
13. Teman-teman seperjuangan konsentrasi pemasaran angkatan 2014 yaitu Achmad Rizandi, Suyanto, Ido Fidyanto, M. Irsyad, Jessica Panjaitan, dan Yogi Karyadi yang telah berjuang bersama,
14. Semua teman-teman seperjuangan konsentrasi keuangan angkatan 2014 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

15. Seluruh teman-teman seperjuangan regular dan non-reguler jurusan manajemen angkatan 2010 hingga 2015 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
16. Manager ES *Collection & Debt Management* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk., Irma Silvia Adyatini yang telah memberikan dukungan dan seluruh tim ESCDM yang juga turut memberikan dukungannya.
17. Seluruh Pihak-pihak yang turut membantu dalam penyusunan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Jakarta, 16 Agustus 2017

Fajar Riswantoro
No. Reg. 8215145272