

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Komitmen Manajemen terhadap *Service Recovery Performance Corporate Customer Access Network* Di PT Telkom Akses Regional Jawa Barat” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program studi Magister Manajemen konsentrasi *Corporate Development*.

Dalam proses penyusunan tesis, penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Prof. Ir. Mochammad Ashari, M.Eng., Ph.D, selaku Rektor Universitas Telkom.
2. Bapak Ir. Dodie Trichayono, M.M, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
3. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, ST., MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen
4. Ibu Dra Ade Irma Susanty, M.M., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan ilmu dan wawasan serta arahan, masukan, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak Dr. Jafar Sembiring, M.Ed.M selaku pengajar yang senantiasa memberikan arahan dan spirit kepada penulis hingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Dr. Dewi K Soedarsono, M.Si selaku dosen penguji tesis yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penyelesaian tesis ini.
7. Bapak Drs. Isdianto Syafii Djamal, MM., selaku *Human Capital Manager* PT Telkom Akses Regional Jawa Barat..
8. Tamia Sammar Otaviani, SMB., MM, yang telah memberikan masukan dan *sharing* pengalaman dalam penulisan thesis.
9. Dosen-dosen Universitas Telkom khususnya dosen magister manajemen yang telah berjasa memberikan ilmu di kelas kepada penulis selama perkuliahan berlangsung.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan dan bantuan dalam penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf. Kritik dan saran membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan tulisan ini.

Dengan segala keterbatasan dan kekurangan tesis ini semoga dapat berguna bagi akademis dan perusahaan khususnya PT Telkom Akses Regional Jawa Barat

Semoga segala bentuk bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan baik yang lebih besar dari Allah SWT.

Bandung, Desember 2016.

Hormat Saya

Dadang Rusmana Iriadi

NIM. 2201130014

“Tesis ini saya persembahkan kepada Istri dan Anak-anakku tercinta”