

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis yang berjudul “**Mengukur Customer Experience Untuk Layanan Penanganan Gangguan Produk Telkom IndiHome**”. Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan Magister Manajemen Bisnis Telekomunikasi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Telkom University dan Ketua Program Studi Magister Manajemen beserta seluruh dosen pengajar Program Magister Manajemen Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu dan kesabaran dalam proses belajar mengajar
2. Ibu Dra. Indrawati, MM. Ph.D., atas kesabaran dalam membimbing, mengarahkan, mendukung dan meluangkan waktu kepada penulis untuk memberi masukan mulai dari awal sampai akhir.
3. Ibu Dr. Maya Ariyanti, SE. MM., selaku ketua tim penguji sidang, Bapak Prof. Dr. Hiro Tugiman, SE. Ak. QIA. CRMP. Dan Bapak Dr. Ir. Tjahyono Djatmiko, MBA., selaku penguji yang telah memberikan banyak sekali masukan dan saran pada saat sidang proposal dan tesis.
4. Ibu Nurvita Trianasari, S.Si. M.Stat, atas bimbingan dan masukannya terkait analisis statistik tesis ini.
5. Ibu Reni Yustiani selaku *expert*, yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber.
6. Segenap PA MM dan staf perpustakaan yang telah membantu memfasilitasi dalam proses belajar selama perkuliahan
7. Pimpinan dan rekan kerja di Sub.Dit IT *Strategy and Governance* atas dukungannya.

8. Teman-teman kelas MM *Weekend 2* tahun 2015 atas kerjasama dan dukungannya selama ini.
9. Supriyati Nur Aisyah, istri tercinta yang selalu siap membantu dan memberikan *support*, dan anak-anakku tersayang Aqyla Halwa dan Athaya Kamila yang menjadi penyemangat untuk segera menyelesaikan pendidikan ini.
10. Seluruh Pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang turut membantu dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada tesis ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, Juli 2017

Hormat saya,

Brahmandi Andria Sastra

NPM 2401150026