

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamiin. Segala puji dan syukur kepada Allah SWT. Karena atas rahmat dan karunia Allah, saya bisa menyelesaikan tesis berjudul "Pengaruh Insiden Jaringan terhadap Pengaduan Layanan Konsumen di PT. Telkomsel". Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi akhir zaman, Nabi Muhammad SAW serta kepada keluarganya, sahabatnya, serta para umatnya. Aamiin yaa Rabbal 'Alamiin.

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada istri saya Tanti Lestari S.E. dan seluruh keluarga besar yang selalu mendukung saya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu tahapan untuk mendapatkan gelar magister. Terima kasih juga untuk pembimbing tesis saya, Bapak Dr. Gadang Ramantoko yang selalu memberikan saya bimbingan dan dukungan untuk menyelesaikan tesis ini.

Tesis ini merupakan salah satu persyaratan untuk menjadi Magister Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Dalam menyelesaikan tesis ini penulis menyadari ada banyak orang yang membantu dan memberi dukungan mereka secara moral dan materi. Oleh karena itu, secara khusus saya ingin mengucapkan terima kasih sebanyak mungkin kepada semua orang, terutama teman-teman dan pihak-pihak lain yang ikut membantu dan mendukung saya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis 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 di masa yang akan datang.