

## UCAPAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kahadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan karunia-NYA penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Pengaruh Insiden Jaringan Terhadap Pengaduan Layanan Konsumen di PT. Telkomsel (Kasus Regional 3 Jakarta)”. Tujuan penulisan Tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi Magister Management Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang Tua yang telah mensupport dan mendoakan yang terbaik dan juga kakak tercinta, Gansara Kusumah dan Gedi Garnida
2. Istri tercinta, Tanti Lestari, atas dukungan, pengorbanan, dan motivasi selama mengikuti studi S-2 serta penyusunan Tesis ini.
3. Semua teman-teman seperjuangan mahasiswa yang telah banyak memberikan sharing, dorongan dan semangat untuk terus maju.

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