

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Penanganan *Service Request* Terhadap Terjadinya Gangguan Sistem di PT. Telkomsel”, guna memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Management program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua, istriku, anak-anakku, Zidan Hidayat, Azka Hidayat, Aisyah Hidayat, dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan do’a, semangat dan dukungannya.
2. Bapak Dr. Dadan Rahadian, S.E., M.M. selaku Wakil Rektor Universitas Telkom dalam posisi beliau sebelumnya sebagai Kaprodi MM Universitas Telkom atas arahan, semangat dan motivasinya.
3. Bapak Dr. Gadang Ramantoko, selaku dosen pembimbing atas kesabarannya dalam membimbing, memberi dukungan dan mengarahkan penulis.
4. Para dosen penguji, yang memberikan saran dan masukan kepada penulis agar penelitian yang dilakukan penulis menjadi lebih baik dan sempurna.
5. Jajaran dosen dan karyawan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom atas dukungannya.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu dalam kesempatan ini, yang selalu mendo’akan dalam proses penyelesaian penulisan tesis ini.

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