

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “**Analisa Hasil Implementasi Trouble Ticket Telkomsel Sebagai Sistem Informasi *Decision Supporting System* di Telkomsel Jabotabek Terhadap Kepuasan *Tower Provider* Dengan Pendekatan Model Delone And McLean**”. Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S2 Program Studi Magister Manajemen 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 terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Achmad Manshur Ali Suyanto, M.M, D.B.A., selaku dosen pembimbing yang meluangkan banyak waktu dan pikiran dalam memberikan arahan dalam tesis ini.
2. Bapak Dr. Imanuddin Hasbi, ST.,MM., selaku dosen penguji 1 pra sidang.
3. Ibu Dr. Putu Nina Madiawati, MT.,MM., selaku dosen penguji 1 sidang akhir.
4. Bapak Prof. Hiro Tugiman , QIA.,CA., selaku dosen penguji 2 pra sidang dan sidang akhir.
5. Bapak Dr. Gadang Ramantoko, ST.,MM, sebagai dosen walikelas Profesional 4.
6. Segenap Dosen dan Staff pengajar Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University, Bandung.
7. Ibu Juanita Erawati, Selaku VP ICT Network Manajement Jabotabek Jabar, PT. Telkomsel.
8. Bapak Moelky Furqan, Selaku GM ICT Jabotabek, PT Telkomsel.
9. Bapak Susila H. Kusuma, Selaku *Creator* TOTI, PT. Telkomsel Regional Jabotabek.
10. Kedua orang tua saya, Bapak H. Saleh dan Ibu Hj. Sarminah yang selalu memberikan doa dan motivasi dalam penyelesaian studi dan tesis ini.
11. Istri saya, Dian Purnama beserta anak-anak saya, Muhammad Farrel Ahnaf, Dinda Syafiqha Amelia dan Difa Almira yang selalu memberikan doa dan motivasi dalam penyelesaian studi dan tesis ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyelesaian 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 dimasa yang akan datang.

Bandung, 25 Juni 2019



SARMAN

NPM : 2401162139