

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Pengembangan Layanan *Digital Telco* Indosat Dengan Pendekatan *Design Thinking*: Studi Kasus MPWR (empower)”**. Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 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. Ibu Siska Noviaristanti, S.Si., M.T., Ph.D selaku dosen pembimbing dan dosen wali yang telah dengan sabar dan penuh ketelitian membimbing penulis dalam penyusunan tesis ini. Terima kasih atas bimbingan, arahan, dan saran yang sangat berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
2. Bapak/Ibu Penguji, selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk menguji tesis ini. Terima kasih atas masukan dan saran untuk menyempurnakan tesis ini.
3. Alm. Bapak Dr. Palti Marulitua Sitorus, S.Si., M.M., selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama proses perkuliahan.
4. Suami (Teguh Kurniawan S.T., M.M.), anak-anak (Rafa & Fayra) dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan dukungan, semangat, mendoakan serta menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
5. Kelas Profesional 20 Magister Manajemen untuk kekompakan dan kebersamaan selama perkuliahan
6. Teman-teman seperjuangan PT Indosat Tbk (Tepi & Krisno) atas kerjasama, saling memberikan dukungan dan semangat selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan penelitian ini di masa depan.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis sendiri, pembaca, PT Indosat Tbk dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bandung, Desember 2024

Retno Kristiani

2401222159