

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “MODEL KEBIJAKAN STAFFING, CROSS-TRAINING, TOUR SCHEDULING, DAN ASSIGNMENT IT SUPPORT CONTACT CENTER DENGAN MEMPERTIMBANGKAN SKILL SET UNTUK MINIMASI COST”. Tujuan penelitian Tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi Magister Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, 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. Dosen Pembimbing 1 Dr. Dida Diah Damayanti, S.T., M.Eng.Sc.
2. Dosen Pembimbing 2 Dr. Mohammad Deni Akbar, S.T., M.Mat.
3. Dosen Pengajar Magister Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Telkom University
4. Keluarga tercinta yang selalu mensupport dan mendukung
5. Rekan-rekan seperjuangan Magister Teknik Industri Angkatan 2020/2021

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, 30 Desember 2022

Hasna Nurhasanah

2201192020