

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “DAMPAK WAKTU PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN TERHADAP JUMLAH KELUHAN JARINGAN DI PT TELKOMSEL: STUDI EKSPERIMEN IMPLEMENTASI TEKNOLOGI PENANGANAN KELUHAN (*SOC PLATFORM*)”. Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi PJJ S2 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. Dosen Dr. Grisna Anggadwita, S.T., M.S.M selaku dosen pembimbing
2. Dosen Dr. Astri Ghina, S.Si., M.S.M dan Jurry Hatammimi, SE., MM, PhD selaku dosen penguji
3. Dosen Prof. Dr. Anton Mulyono Aziz, S.E., M.T. selaku dosen wali
4. Kedua Orang Tua, Ibu Rochmuhayati Koen Rochadi dan Bapak Darmanto Pudjonegoro (Alm)
5. Suami tercinta, Rizky dan anak kami, Aidan
6. Direktorat Network PT Telkomsel yang menjadi objek penelitian
7. Rekan-rekan MMPJJ kelas 24B
8. Dan seluruh pihak-pihak yang berkontribusi pada penelitian ini