

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Analisis Pengaruh Hambatan Penggunaan terhadap Resistensi Inovasi dan Implikasinya pada Penggunaan Aktual Sistem CRM Oneflux di PT Dayamitra Telekomunikasi”. Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi 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. Pembimbing
2. Penguji
3. Dosen Wali
4. PT. Dayamitra Telekomunikasi, Tbk (MITRATEL)
5. Keluarga
6. Pihak-pihak yang berkontribusi pada penelitian ini

Semoga buku tesis ini dapat memberikan kebermanfaatan bagi penulis, Telkom University, dan Perusahaan Mitratel. Tidak ada manusia yang sempurna, harapannya kekurangan dari tesis ini mohon dimaafkan dan dapat dikembangkan lagi untuk peneliti selanjutnya.