**KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus karena atas berkat dan penyertaannya , penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “ Layanan Purna Jual Pada PT.XYZ” (Studi kasus pada layanan purna jual PT.XYZ).

Banyak pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan tesis ini . untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ir. Hardianto Iridiastadi, MSIE,Ph.D selaku Ketua program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana , Jakarta.
2. Dr.Ir.Zulfa Fitri Ikatrinasari,MT selaku dosen pembimbing utama sehingga atas bimbingan dan arahan sehingga tesis ini selesai.
3. Pimpinan beserta seluruh Staff Telkom Vision Jakarta.
4. Kedua orang tua dan adik - adik ( Boderthin,Simeon,Juang,Matriany,alfrida) atas dukungan doa yang telah diberikan kiranya Tuhan Yesus selalu memberkati.
5. Kepada Seniorku Irwan Lie yang sudah banyak membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Kepada semua Responden yang sudah sangat membantu mengisi kuesioner untuk tesis ini.

Penulis dengan segala kerendahan hati menyadari sepenuhnya masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan tesis ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tesis ini. Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta , 24 September 2011

Patliany Batti