

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa serta atas segala rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul Analisa Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan Telkomsel di DKI Jakarta.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian proposal ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada : Dr. Mirza., ST., MM, sebagai dosen pembimbing utama yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Ir. Har Adi Basri, M.Ec,Ph.D, selaku Penguji pada Seminar Proposal, Dr. Adi Nurmahdi, MBA dan Dr. Sri Hartono, MM selaku Penguji pada Ujian Tesis, Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M. selaku Sekretaris Program Studi dan Penguji Seminar Hasil, Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Ketua Program Studi Dr. Aty Herawati, M.Si., CFRM. Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk teman-teman Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bantuan, pengalaman, pelajaran berharga serta motivasi yang selalu diberikan selama perkuliahan dan penyelesaian Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua

orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam industri otomotif.

Jakarta, November 2019

Penulis

