

KATA PENGANTAR

Segenap rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan petunjuk-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul *Optimasi Tingkat Layanan Call Center* Jasa Teleponi Dasar: Kajian Regulasi.

Penulisan laporan penelitian (Tesis) ini dilaksanakan dalam rangka perolehan gelar Magister Teknik (MT) pada Program Studi Magister Teknik Elektro di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. terselesaikannya rangkaian penelitian ini tidaklah luput dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan dan arahan, sehingga proses penelitian awal sampai dengan akhir dari penyusunan Tesis ini tidaklah menemui hambatan yang berarti. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Iwan Krisnadi, MBA selaku Dosen Pembimbing, yang telah dengan sabar memberikan bimbingannya sejak awal proses penelitian hingga akhir penyusunan Tesis ini.
2. Bapak Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng. selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Elektro, Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan dukungan moril atas terselesaikannya penelitian ini.
3. Bapak Prof. Dr. –Ing. Mudrik Alaydrus selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana, yang sejak perkuliahan semester awal senantiasa menggelorakan semangat untuk menyongsong tahap akhir dari perkuliahan, yaitu penyusunan Tesis.
4. Kawan-kawan Mahasiswa Magister Teknik Elektro Angkatan Ke-21, yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan Tesis ini.

5. Seluruh Civitas Akademika Universitas Mercu Buana, khususnya Program Magister Teknik Elektro, atas segenap ilmu yang sangat bermanfaat yang telah penulis dapatkan.
6. Keluarga dan para sahabat, yang telah memberikan dukungan dan doanya sehingga penyusunan Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga ilmu yang telah penulis dapatkan ini dapat bermanfaat bagi sesama, dan atas keterbatasan yang ada pada Tesis ini, penulis mengharap adanya kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan ke depan.



Jakarta, 25 Mei 2019

Penulis,

Hendro Purwadi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA