

Kata Pengantar

Assalamualaikum, Wr, Wb.

Terima kasih kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada hamba untuk menyelesaikan pendidikan S2 di Universitas Mercu Buana dengan terselesaikannya tesis ini dalam waktu kurang lebih 5 bulan. Tesis ini berjudul analisis kemampuan dan motivasi customer representative (CSR) untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. dalam melakukan penelitian dan menyusun tesis ini banyak pihak yang telah membantu peneliti baik materil maupun moril. Dukungan dan kontribusi dari setiap pihak sangat membantu kelancaran dari setiap tahapan penelitian ini, Terutama peneliti mengucapkan terima kasih kepada, antara lain :

- *Ayahanda H.M. Saleh K.S. dan Ibunda tercinta Hj. Suhirna*, tanpa kalian mungkin Ananda tidak dapat mewujudkan impian Ananda, dukungan dan kasih sayang dari kalian tidak dapat terbayarkan dengan apapun. Hanya untaian doa untuk kesehatan dan keselamatan kalian yang baru bisa Ananda berikan. Semoga dengan selesainya Ananda menyelesaikan pendidikan S2 ini dapat menjadi spirit dan hadiah untuk Ayahanda yang kini sedang menjalani cobaan dari Allah SWT dengan penyakit yang diderita, Semoga Allah SWT memberikan mukzijat kesembuhan kepada Ayahanda. Amien....
- *Istriku Iis Rosita dan Anakku Fawaz Davito Heranata*, kalian adalah maksud dan alasan utamaku untuk tetap maju dan berkarya. Hal terindah bagiku adalah membuat kalian tetap tersenyum setiap harinya. Dukungan serta canda kalian untukku adalah obat disaat stess dan lelah menderah.
- *Kedua Mertuaku, H. Ata Sukarta dan Hj. Rosmani*. Terima kasih atas pengertian dan kasih sayang yang kalian berikan kepadaku.
- *Bapak DR. Ade A. Rozi, MBA*. dukungan dan bimbingan langsung dari bapak selama ini sangat meninggalkan kesan yang mendalam bagiku, Semangat yang telah patah dapat bapak bangkitkan dalam sekejap bagaikan kilatan bola cahaya yang datang dengan cepat dan dapat berpijar menerangi kegelapan. Bapak adalah pembimbing yang sangat terbaik (Super Great) yang pernah saya temui dalam perjalanan hidup saya. Saya sangat beruntung bertemu dan memperoleh bimbingan dari Bapak. Pesan dari bapak untuk selalu membantu orang lain akan saya ingat dan jalankan sebagai salah satu pedoman hidup saya, MESTAKUNG.
- Rekan, Bapak, Sahabat, Soulmate ku tercinta Bapak *Ir. Darmawan MM*, Anda adalah partnerku terbaik dan paling oke. anda pelengkap segala kekuranganku terima kasih sudah berbagi dengan ku selama menjalankan suka duka menuntut ilmu dan mencapai cita-cita.

- Terima Kasih kepada Kakak, Adik, Saudara Ipar dan keponakan tercinta, atas semangat dan dukungannya.
- Bapakku *Uki* dan *Petrus*, serta rekan-rekan yang tergabung dalam kelompok belajar *senenmojok.com*, *David*, *Deddy*, *Ery J*, dan *Rifka*. Tetap semangat dalam mengukir karya besar. Terima kasih telah membuat kuliah menjadi lebih menyenangkan dan selalu aku rindukan setiap minggunya.
- Rekan-rekan UMB, *Pak Sigit*, *Pak Yohannes*, *Iwan*, *Sutrisno*, *Ria*, *Zaki*, *Dody*, *Bambang*, *Priyadi*, *Kiki*, *Pak Nugroho*, *Ibu Enah*, *Pak Agus* dan *Ibu Maya*, *Delis*, *Novan*, *Tiwi*, *Bang So far so good*, Terima kasih atas kebersamaan yang indah selama ini.
- *Mba Yuni*, dan *staff administrasi*, *perpustakaan*, *keuangan UMB* dan *Office boy* yang telah membantu dan melayani kami dengan sangat baik dan bersahabat.
- Pihak PT. Indosat Tbk, *Bapak Mas Syarief Sutadirja* sebagai *manajer CCO Mentari*, *Dec dennis*, *Ibu Sukowarni*, *Pak Frans* (*Outsourcing PT. Teleperformance*), *Desy*, *Dino*, *Anggi*, dan lainnya.
- Serta rekan-rekan UMB dan pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Semoga penelitian ini kelak dapat memberikan manfaat yang berarti bagi saya dan bagi khalayak ramai. Terima kasih.

Jakarta, 01 Agustus 2007

Hersal A'ang Gunaipi

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A