

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tesis ini. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif pada perusahaan dan mendukung perbaikan berkelanjutan dari perusahaan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tesis ini tidak akan pernah terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, serta bimbingan dan masukan yang diberikan oleh dosen pembimbing kepada penulis.

Atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, maka pada kesempatan ini penulis berkesempatan untuk menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Tezza A. Anwar, S.IP., M.M selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Widyatama.
2. Dr. H. Supardi, S.E., M.M selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Widyatama.
3. DR., Ir., Hj., Dyah Kusumastuti, M.Sc selaku Pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, membantu, meluangkan waktu serta memberikan pelajaran yang sangat berharga untuk penulis.
4. Seluruh Dosen Magister Manajemen Universitas Widyatama yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Kedua Orang Tua saya, Ibu Marlina dan Ayah Helmi yang telah membesarkan dan mendidik saya, serta Kakak saya Novi Herlinda dan adik saya yang sudah menyemangati dan mendoakan saya.
6. Kepada Istri saya tercinta Dwita Andarini, anak saya M.Dzaky Anmar Nafis serta seluruh keluarga Papa Imran, Mamah Hibarni, serta kakak Agung Mulyadi, Nitya Asmarani dan adik-adik ipar saya Ucok dan Hikmah yang sudah menyemangati dan mendoakan saya agar segera selesainya Tesis ini. Thank you my true love.
7. Sahabat - sahabat Jurusan Magister Manajemen angkatan 56 yang selalu menyemangati saya, dan menemani saya selama proses pembuatan Tesis hingga sidang.

8. Terimakasih kepada Ibu Siti, S.E., M.M., Dan Bapak Helmi , S.E., M.M., selaku Staff PNS Pegawai Samsat Bandung Timur yang telah mengizinkan saya untuk melaksanakan penelitian ini.
9. Terimakasih kepada Seluruh Temen-temen di bank Bjb dan staf manajemen serta karyawan-karyawan Samsat bandung timur yang telah membantu saya selama pengambilan data.
10. Berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan tidak bisa disebut satu persatu hingga penulis bisa menyelesaikan program pasca sarjana ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

