

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Penulis panjatkan, berkat perkenan, tuntunan dan karunia-Nya, akhirnya tesis ini dapat terselesaikan. Pengalaman yang dilalui selama proses penyusunan tesis ini telah mempertebal keyakinan bahwa atas taufik dan hidayah-Nya, rahmat-Nya, serta saran, nasehat, bimbingan, dan dorongan dari semua pihak, tesis ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini perkenankanlah Penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

Dr. Hj. Dyah Kusumastuti, Ir., M.Sc. selaku Direktur Sekolah Pascasarjana MM Widyatama yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk segera menyelesaikan tesis ini.

Bapak Sunardi S. Brahmana, S.E., M.T., Ph.D selaku Ketua MM Widyatama yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk segera menyelesaikan tesis ini.

Bapak Dr. Zulganef, Drs. MM dan Ibu Sri Astuti Pratminingsih, SE. MA. Ph.D selaku pembimbing atas waktu, bimbingan, saran, diskusi serta dukungan yang telah diberikan.

Bapak Prof. Dr. H. Obsatar Sinaga, M.Si selaku Penelaah yang telah memberikan masukan teori pada bidang ilmu manajemen dan selalu mendorong Penulis agar dapat menyelesaikan tesis ini.

Dosen Pengajar Program Magister Manajemen, Universitas Widyatama atas bimbingan dan materi-materi kuliah yang telah diberikan.

Seluruh Staff dan karyawan administrasi Program Magister Manajemen, Universitas Widyatama yang telah memberikan bantuan baik secara teknis maupun administratif selama masa perkuliahan sampai terselesaikannya penulisan tesis ini.

Seluruh jajaran Manajemen dan staff PT Berjaya Abadi *Tour & Travel* atas kesempatan, bantuan, dukungan, dan kerjasama yang baik yang telah diberikan hingga terselesaikannya tesis ini.

Bapak Budijanto Ardiansjah selaku Ketua ASITA beserta Ibu Dewi dan Bapak Acep selaku pengurus ASITA yang telah memberikan bantuan informasi, data dan dukungannya kepada Penulis.

Ibu Ela Sulastri, Bapak Deni Hamdani, Bapak Desfitriady, Bapak Khoirul yang sudah sangat membantu dan bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan arahan bagi penulis sehingga tesis ini bisa terselesaikan.

Keluarga besar Bapak H. Entis Sutrisna dan Ibu Hj. Imas Nurjanah yang selalu mendoakan, membimbing, menasehati, memotivasi, mendukung baik secara moral dan material, menyayangi dengan ketulusan dan keikhlasannya selalu membantu Penulis hingga tercapai apa yang dicita-citakan.

Suamiku Asep Heri dan anakku tersayang, Qonita Fathan Mubina, Taslim Ismail Ansharullah, serta Muhammad Sulthan Izaturahman, yang selalu mendoakan penulis, mendorong, memberi masukan, mengingatkan, memotivasi, mendukung dan selalu sabar mendampingi Penulis dalam mewujudkan dan menyelesaikan segala tanggungjawabnya.

Rekan-rekan Mahasiswa Program Magister Manajemen, Universitas Widyatama angkatan XVIII khususnya, yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan tesis ini.

Semoga segala doa, bantuan, bimbingan, dorongan, dan motivasi yang telah diberikan oleh semua pihak memperoleh

balasan, anugerah, serta berkah yang sangat berlimpah dari Allah SWT. Amin.

Bandung, Agustus 2015

Santy Hepty Hexiawaty

