

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan, penulis haturkan kepada berbagai pihak yang membantu dalam penyusunan tesis ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Deden Sutisna, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan semangat, arahan dan masukannya. Semoga beliau diberikan kesehatan dan umur panjang.
2. Ibu Dr. Mariana Rachmawati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, dan masukannya.
3. Bapak Tezza Adriansyah Anwar, DR., S.IP., M.M. selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Widyatama.
4. Bapak Bachtiar Asikin, S.E., M.M., Ak. selaku Wakil Direktur Pasca Sarjana Universitas Widyatama.
5. Ibu Dr. Alfiana, Hj., Dra., M.M. selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Widyatama.
6. Ibu Suskim Riantani, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Magister Manajemen Universitas Widyatama.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbing penulis selama penulis menempuh Program Studi Magister Manajemen.
8. Bapak dan Ibu Staff Administrasi Pasca Sarjana yang telah membantu kelancaran administrasi penulis.
9. Bapak Yunus dan Ibu Feni yang selalu membantu penulis baik di dalam perkuliahan maupun saat penyusunan tesis ini.
10. Pimpinan Telkomsel *Branch* Tasikmalaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan telah banyak membantu penulis dalam pengerjaan tesis ini.
11. Karyawan Telkomsel *Branch* Tasikmalaya atas bantuan dan kerjasamanya.

12. Kedua orang tua tersayang, Papap Dr. H. Dedi, S.Pd., M.M. dan Mamah Hj. Enok Sumiati, S.Pd. yang telah memberikan dorongan, bantuan, saran, dukungan baik berupa do`a dan motivasinya selama ini kepada penulis.
 13. Kakak tersayang, A Defri Maulana Firmansyah, S.M.B., M.B.A. yang telah memberikan kasih sayang dan senantiasa memberikan dorongan, arahan, saran dan bantuan demi selesainya tesis ini.
 14. Adiku Deris Triana Noor, S.T., terima kasih atas dukungan dan do`a selama ini.
 15. Erik Juliana yang telah memberikan motivasi, nasihat, do'a serta perhatian untuk menyelesaikan tesis ini.
 16. Seluruh teman – teman kelas B angkatan 62 Program Magister Manajemen yang selalu membantu selama perkuliahan.
 17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
- Semoga Allah SWT memberikan balasan terbaik atas kebaikan semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini. *Aamiin*

Bandung, Mei 2018

Penulis

Desy Maria Dewi