

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan petunjuk kepada penulis selama penulisan tesis ini, yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata dua pada Program Magister Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta.

Dalam penulisan ini penulis memiliki banyak keterbatasan dan kekurangan, maka dalam kesempatan ini penulis ingin sekali menghaturkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma AP, MBA, Rektor Universitas Esa Unggul Jakarta.
2. Bapak Ir. Alirahman, M.Sc. Ph.D, Direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta.
3. Bapak Prof. Dr. Tumari Jatileksono, MA, MSc, Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta.
4. Bapak Dr. Ir Sunar Abdul, MS. yang telah berkenan membimbing dan mengarahkan penulisan tesis ini.
5. Seluruh Staf dan Dosen yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu pada Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta.
6. Manajemen PT Jasa Marga (Persero)Tbk Cabang Jakarta-Tangerang yang telah membantu proses penulisan tesis ini.
7. Orang tua dan Adik tercinta beserta anggota keluarga lainnya atas do'a dan dukungannya.
8. Rekan-rekan Program Pascasarjana angkatan XXXVII Universitas Esa Unggul Jakarta yang telah memberikan perhatian dan motivasi selama penulisan tesis ini.

Akhir kata penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun terhadap tesis ini, serta berharap tesis ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Februari 2012

Penulis