

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tujuan penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program pendidikan Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Indonusa Esa Unggul, untuk memperoleh gelar Magister Manajemen.

Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Alirahman, M.Sc., Ph.D. selaku Direktur Program Pascasarjana Univeristas Indonusa Esa Unggul Jakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Tumari. Jatileksono, MA selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya demi terselesaikannya tesis ini.
3. Semua Dosen Pengajar Program Pascasarjana Univeristas Indonusa Esa Unggul Jakarta.
4. Kedua orang tua (Dr Made Sudiartha dan R.Retno.S) dan saudara-saudaraku (dr.Putu oka dan Dhio wahyu),yang selalu memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan thesis ini.
5. dr.Putu Dewi yang selalu memberikan inspirasi dan ketenangan
6. Keluarga besar Om Nyoman suandra dan Tante Nyoman surasmin serta Kadek,Komang dan Wisma yang telah memberikan semangat nya
7. Mba Vera dan Risty serta karyawan dan Pimpinan Kantor Sentra Pelayanan Grapari PT Telkomsel.
8. Ho Yun Yie dan Teman-teman Angkatan 34 MM UIEU
9. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Tentunya apa yang disusun oleh penulis masih belum sempurna, baik dari segi teori dasar maupun pengujian yang dilakukan karena berbagai keterbatasan. Namun diharapkan informasi yang diberikan dalam tesis ini dapat menambah wawasan dan sebagai batu loncatan untuk penelitian dan pengujian berikutnya.

Jakarta, September 2009

Penulis