KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan laporan tesis ini dengan baik.

Pada kesempatan ini, secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada **Bapak Prof. Dr. Eng. Estiko Rijanto** selaku Pembimbing I dan **Bapak Rio Yunanto, S.Kom., M.T.** selaku Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan serta arahan selama proses pembuatan tesis ini, sehingga dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1) Bapak Tapip Hidayat, Manajer OM *Service* Witel Jabar Tengah dan Witel Jabar Selatan – IS *Service Support* PT. Telkom beserta staf, yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian, memberikan kemudahan dan bantuan selama proses pengerjaan tesis ini;
2) Bapak Dr. Ir. Herman S, MBA. selaku Dekan Fakultas Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan dukungan moril;
3) Bapak Dr. Yeffry Handoko Putra, M.T. selaku Ketua Program Studi Magister Sistem Informasi Universitas Komputer Indonesia yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan tesis ini;
4) Seluruh Dosen Program Studi Magister Sistem Informasi Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan motivasi dan sumbangan pemikiran dalam penyusunan tesis ini;

5) Staf Sekretariat Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia yang telah membantu dalam proses pelaksanaan tesis ini;
6) Keluarga tercinta yang selalu memberi dukungan dan pengorbanan selama penulis mengikuti perkuliahan dan pembuatan tesis ini;
7) Rekan-rekan yang telah memberikan dukungan dan semangat pada penulis selama pembuatan tesis ini.
8) Semua pihak yang telah banyak membantu, yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Bandung, Juni 2014
Penulis,

Badie Uddin
57.101.12.020