KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat, rahmat dan hidayah serta tuntunan kepada semua umat manusia termasuk kepada penulis yang pada akhirnya dapat menyelesaikan tesis ini. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan pengikutnya hingga akhir jaman.

Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Magister Manajemen (MM) pada Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Komputer Indonesia Bandung.

Dalam penyusunan tesis ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan mengingat keterbatasan ilmu, kemampuan, sarana, waktu, dan keterbatasan – keterbatasan lain yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu, kritik dan saran merupakan hal yang penulis harapkan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih atas sumbangan pemikiran, dorongan, semangat dan bantuan yang telah diberikan baik langsung maupun tidak langsung kepada:

1. Rektor Universitas Komputer Indonesia Bapak Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, MBA beserta seluruh jajarannya yang memberi perhatian besar pada proses penyelesaian studi penulis.

2. Dekan Program Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia Bapak Dr. Ir Herman Soegoto, MBA beserta seluruh jajarannya yang memberi perhatian besar pada proses penyelesaian studi penulis.
3. Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Komputer Indonesia. Bapak Dr. Ir. Deden A. Wahab Sya'roni, M.Si beserta seluruh jajarannya yang memberi perhatian besar pada proses penyelesaian studi penulis.
4. Pembimbing Tesis Program Studi Magister Manajemen Universitas Komputer Indonesia Ibu Dr. Rahma Wahdiniwaty, Dra., M.Si yang selalu memberi perhatian, memotivasi dan bersikap bijak atas setiap kendala yang penulis hadapi.
5. Seluruh Staf Pengajar yang penulis dapatkan selama kegiatan perkuliahan pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Komputer Indonesia dimana ilmu yang didapat sangat bermanfaat bagi proses penyusunan tesis ini.
6. Direksi PDAM Tirtawening Kota Bandung yang telah memberikan ijin, mendorong dan memberikan motivasi untuk kelancaran pelaksanaan perkuliahan dan penyusunan tesis di Universitas Komputer Indonesia.
7. Para responden yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner dan memberikan saran serta masukkannya untuk peningkatan pelayanan kepada penulis.
8. Staf dan karyawan Sekretariat Magister Manajemen Universitas Komputer Indonesia Bandung yang telah membantu kelancaran administrasi.

9. Rekan-rekan kerja di PDAM Tirtawening Kota Bandung, teman-teman kuliah, dan sahabat-sahabat saya yang tulus membantu, penuh kesabaran menemani penulis melewati masa-masa sulit selama penyusunan tesis.
10. Penulis ingin menghaturkan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Keluarga dan Saudara-saudaraku atas kasih sayang, cinta, perhatian, pengertian, doa dan dorongan yang tiada henti – hentinya hingga terselesaikannya penyusunan tesis ini.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas budi baiknya. Amien.

Bandung, September 2014

Penulis