KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur Kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tesis ini tepat pada waktunya. Penulisan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Jenjang Strata Dua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan yang telah dilakukan dalam penyelesaian Laporan Tesis ini, baik dalam hal penyajian isi materi maupun dalam sistematika penyusunannya. Oleh karena itu penulis sangat menghargai kritik dan saran yang bersifat membangun mengenai kekurangan yang ada untuk memperbaiki dan menyempurnakan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan, serta nasihat yang paling berharga dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan laporan ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini pula penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu, Bapak, Kakak dan Adik tercinta atas doa, dorongan, dan bimbingannya. Serta penulis juga mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.

2. Bapak Dr. Ir. Herman S. Soegoto, MBA., selaku Dekan Fakultas Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia, sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk dapat membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
3. Bapak Dr. Ir. Deden A. Wahab Sya'roni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia, sekaligus selaku Dosen Wali kelas MM-1 BU.
4. Ibu Dr. Rahma Wahdiniwaty, Dra., M.Si dan Bapak Dr. Dedi Sulistyo, S.T., M.M ., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan positif untuk perbaikan tesis penulis.
5. Seluruh staf dan dosen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia.
6. Sekretariat Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia.
7. Pihak Manajemen CV. Citra Tiara Transport, khususnya untuk Bapak Daniel Edward atas kesempatan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat melakukan penelitian.
8. Juga tak lupa untuk para pelanggan Citi Trans yang telah bersedia menjadi objek penelitian penulis.
9. Seluruh staf dan karyawan CV. Citra Tiara Transport.
10. Seluruh teman-temanku yang telah membantu dalam penulisan laporan ini, khususnya teman-teman kelas MM-1 BU di Universitas Komputer Indonesia.

11. Seluruh sahabat-sahabatku yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan Laporan Tesis ini.

Mohon maaf kepada pihak-pihak yang tidak tertulis dalam ucapan terima kasih ini, tidak ada maksud penulis untuk melupakan.

Penulis berharap semoga Laporan Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sebagai pengalaman dan bagi para pembaca sebagai bahan perbandingan dalam tugas laporannya baik di lingkungan akademik maupun di lingkungan lembaga sebagai objek penelitian.

Dengan demikian, penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik serta saran dari para pembaca merupakan masukan yang sangat membantu bagi penyempurnaan laporan ini dimasa yang akan datang.

Bandung, April 2014

Penulis