

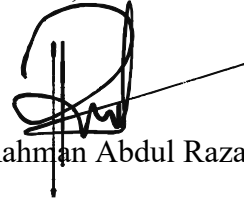
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Kajian *Customer Experience (CX)* pada Ekosistem Pertanian dengan *Framework Multilevel Service Design* (Studi Kasus: Agreeculture PT. Telekomunikasi Indonesia)”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program magister. Penyusunan tesis ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan berbagai pihak yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pemikirannya. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Roro Retno Wulan, S.Sos., M.Pd. selaku Dekan, Bapak Dr. Fajar Ciptandi, S.Ds., M.Ds. dan Dr. Arini Arumsari, S.Ds., M.Ds. selaku Wakil Dekan Fakultas Industri Kreatif Telkom University, yang telah memberikan izin, fasilitas, dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Ira Wirasari, S.Sos., M.Ds., selaku Ketua Program Studi S2 Magister Desain dan Dosen Pembimbing Akademik Telkom University, yang telah memberikan arahan dan dukungan administratif selama proses penulisan tesis ini.
3. Bapak Dr. Andreas Rio Adriyanto S.E., M.Eng. dan Bapak Dandi Yunidar, S.Sn., M.Ds., Ph.D, selaku pembimbing utama dan pendamping, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga selama penyusunan tesis ini.
4. Ibu Dr. Ira Wirasari, S.Sos., M.Ds. dan Bapak Dr. Didit Widiatmoko Soewardikoen, M.Sn., selaku penguji, yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan tesis ini.
5. Pihak Agreeculture PT. Telekomunikasi Indonesia, yang telah menyediakan data, wawasan, dan akses untuk mendukung penelitian ini.
6. Responden Penelitian, termasuk para *Business Owner*, *Field Assistant*, dan *Agronomist*, yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam wawancara mendalam dan diskusi kelompok terfokus.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat diharapkan untuk perbaikan dan pengembangan penelitian di masa mendatang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang digitalisasi agribisnis dan pengalaman pelanggan. Akhir kata, penulis berharap bahwa karya ini dapat menjadi kontribusi positif bagi sektor agribisnis di Indonesia dan menjadi referensi bagi pengembangan ekosistem digital yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Jakarta, Desember 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Rahman Abdul Razak