

KATA PENGANTAR

Puji serta sukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang maha esa atas segala berkat dan karunia yang diberikan kepada kita semua terlebih terhadap penulis yang akhirnya dapat menyelesaikan penulisan laporan penelitian ini. Penelitian ini merupakan syarat untuk menyelesaikan studi jenjang strata satu (S1) di Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia dengan judul **“Penilaian Kualitas Layanan Dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) di PT. Lintas Mediatama”**.

Tugas akhir skripsi ini tidak akan berjalan tanpa bantuan dan dukungan dari pihak-pihak yang telah memberikan kerelaan hati dan tulus mendukung penulis menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Sehingga penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu proses penelitian tugas akhir skripsi ini.

1. Tuhan yang maha esa yang senantiasa selalu memberkati dan rahmat melimpah kepada penulis.
2. Ayah dan ibu penulis yaitu bapak Parlindungan Malau (almarhum) hingga akhir hidupnya meminta anak-anaknya untuk berpendidikan tinggi dan ibu Hermina Tampubolon yang selalu mendukung serta memberikan segala hal yang dibutuhkan sang penulis baik itu materi maupun moril.
3. Ariondoro Van Holmes Simbolon, Rohaida Malau, Debora Malau dan Fridolin Malau yang selalu membagikan canda dan tawa sebagai motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Dian Dharmayanti, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing penulis, serta tak henti-hentinya memberikan dukungan, saran, kritik dan serta pengetahuan kepada penulis.
5. Bapak Galih Hermawan, S.Kom., M.T. selaku dosen pembimbing yang selalu memperhatikan serta mendukung penulis selama proses perkuliahan.

6. Bapak Hanhan Maulana, S.Kom., M.Kom. selaku dosen reviewer dosen reviewer yang memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Ibu Riani Lubis, S.T., M.T. selaku dosen penguji yang telah memotivasi dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Seluruh dosen dan staff Universitas Komputer Indonesia terlebih kepada Program Studi Teknik Informatika yang telah banyak memberikan ilmu kepada kami para mahasiswa.
9. Bapak Lili Suparli selaku manajer NOC yang telah memberikan kesempatan dan dukungan untuk melaksanakan penelitian tugas akhir ini di PT. Lintas Mediatama dan juga kepada Bapak Julio, Bapak Ari, Bapak Nana, Bapak Febri dan semuanya.
10. Kepada keluarga besar IF10-2011 yang selalu mendukung untuk menyelesaikan tugas akhir ini ketika bersama baik dalam susah dan senang.
11. Kepada keluarga besar TKJ II-4 SMK Negeri 2 Kota Bandung yang selalu ada ketika penulis membutuhkan bantuan selama penelitian ini.
12. Kepada keluarga besar KMK UNIKOM, Gereja Mahasiswa (GEMA) Bandung, PMKRI Cabang Bandung St. Thomas Aquinas, yang selalu ada untuk berbagi pengetahuan, canda dan tawa disetiap pertemuannya.
13. Kepada pihak yang tidak dapat disebutkan semuanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Selama proses penelitian tugas akhir skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin, walaupun demikian penulis menyadari bahwa laporan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima segala masukan, saran, dan kritik yang membangun untuk perbaikan dari masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis, dan untuk seluruh pihak pada umumnya.

Bandung, 28 Agustus 2018

Penulis