

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Di PT. Antero Bahana Cemerlang Berdasarkan Manajemen Keluhan Menggunakan Pendekatan Customer Relationship Management”. Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Komputer di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Program Studi Teknik Informatika Universitas Komputer Indonesia.

Penulis menyadari bahwa begitu banyak peran serta dari pihak lain untuk proses penyelesaian tugas akhir ini, karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada penulis hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Kepada kedua orang tua, Bapak Harry Santosa dan Ibu Marliani yang selama ini telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil serta doa, kasih sayang dan juga pengorbanan yang selalu diperjuangkan untuk penulis yang tidak terbalaskan.
3. Seluruh staff PT. Antero Bahana Cemerlang, khususnya Bapak Andi Asri selaku Direktur dan Ibu Ema Rahardjo yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian.
4. Bapak Alif Finandhita, S.Kom, M.T. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk mengarahkan penulis dalam Menyusun tugas akhir.
5. Bapak Taryana Suryana, ST., M.Kom. selaku Dosen Wali IF-4 Angkatan 2017 yang telah membimbing dan selalu memberikan motivasi.

6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Teknik Informatika Universitas Komputer Indonesia serta dosen yang selama ini mengajar di kelas penulis. Terimakasih atas ilmu-ilmu yang bermanfaat dan juga motivasi-motivasi yang diberikan selama mengajar.
7. Seluruh Staff Karyawan Program Studi Teknik Informatika Universitas Komputer Indonesia yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyusunan laporan tugas akhir ini.
8. Seluruh rekan-rekan dari kelas IF-4 angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan, dorongan, serta selalu memberikan motivasi selama penulisan skripsi.
9. Seluruh rekan-rekan dari SADAYA yang telah memberikan dukungan, semangat dan seluruh pengalaman berharga yang penulis dapatkan disela-sela pengerjaan tugas akhir.
10. Seluruh rekan-rekan dari THE MEKANIK GAGAL yang selalu memberikan dukungan, semangat dan juga pengalaman serta hiburan disela-sela penatnya peneliti mengerjakan tugas akhir.
11. Tasya Dian Lestari yang selalu menyemangati, memberikan motivasi dan mewarnai hari dikala penulis menyusun tugas akhir ini.
12. Dan juga berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan berkat yang melimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Sangat disadari oleh penulis bahwa dalam pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, September 2021

Penulis