

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah *Subhanahu wa ta'ala* atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Perbaikan Kualitas Pelayanan Di PT TIKI JNE Bandung Dengan Pendekatan Customer Relationship Management.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa mendapat dukungan, bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Keluarga tercinta, Ibunda Eli Jualiah, Ayahanda Dali, dan kerabat lainnya yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, semangat serta dorongan moril maupun materil.
2. Ibu Utami Dewi W, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dan arahan guna menyempurnakan penelitian yang dilakukan oleh penulis.
3. Ibu Rani Susanto, S.Kom, M.Kom., M.Kom selaku Dosen Penguji dalam sidang skripsi yang telah memberikan masukan dan arahan membangun selama masa kuliah.
4. Bapak Dr. Ir. Herman S. Soegoto, MBA selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia.
5. Bapak Richi Dwi Agustia, selaku Dosen Penguji dalam sidang skripsi yang telah memberikan masukan dan arahan membangun selama masa kuliah.
6. Keluarga besar PT. TIKI JNE Bandung yang telah membantu dalam proses penelitian khususnya bapak Gerry Mardhani sebagai *Head Of Sales Corporate* dan bapak bapak Agung Hary Prasetyo sebagai *Account Executive Sales Corporate* di PT. TIKI JNE JNE Bandung.
7. Teman-teman seperjuangan Teknik Informatika angkatan 2015 khususnya kelas IF-11/2015 terima kasih atas saran, dukungan serta kebersamaannya.
8. Angga M. Ginanjar, Rangga Djatikusuma Lukman, Moch. Indra Yudha, Mu. Kanda Putra Wibawa, Nurroby Abyanul Haq, Danil Ibrahim, Maulvi Inayat Ali, Farhan Mubarok, Fahri Prawira Kusuma, Daniyal Ahmad, Tribuana

Andhika, Ivan Rivaldi, Irgi Widodo dan teman – teman seperjuangan yang telah memberikan do'a kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir ini.

9. Pihak-pihak lain yang membantu penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna maka kritik dan saran dari semua pihak dibutuhkan untuk menambah wawasan penulis. Akhir kata semoga Allah *Subhanahu wa ta'ala* membalas segala kebaikan yang telah penulis terima dan harapan penulis semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Bandung, Agustus 2019

Penulis