KATA PENGANTAR

Bissmilahirahmanirrahim,

Segala puji hanya milik Allah SWT., Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan segala kenikmatan baik nikmat jasmani maupun rohani berupa ilmu, kesehatan, kebahagiaan dan kemampuan kepada penulis untuk menuangkan ide dan gagasan dalam karya ilmiah penelitian tugas akhir ini.

Dengan mengambil objek penelitian di PT Bio Farma (Persero), penulis mengangkat judul: "PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN PADA DIVISI PEMASARAN PT BIO FARMA (PERSERO)".

Laporan Penelitian Tesis ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan pada Program Magister Sistem Informasi, Fakultas Pasca Sarjana, Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM), Bandung. Dengan terselesaikannya Laporan Penelitian Tesis ini, penulis ungkapkan rasa syukur yang tiada terhingga kepada Allah SWT. Dan tidak lupa pula penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Dr. Ir. Herman S., MBA selaku Dekan Fakultas Pasca Sarjana.
3. Dr. Ir. Yeffy Handoko Putra, M.T., selaku Ketua Prodi Magister Sistem Informasi dan dosen pembimbing.
4. Seluruh staf pengajar di Program Studi Magister Sistem Informasi, Fakultas Pasca Sarjana, Universitas Komputer Indonesia.

5. Bapak Mahendra Suhardono, selaku Direktur Pemasaran PT Bio Farma (Persero).
6. Bapak Drajat Alamsyah, selaku Kepala Divisi Marketing PT Bio Farma (Persero).
7. Orang tua tercinta, H. A. Tomo Usmadi dan Rochayati, yang selalu mendoakan penulis dalam segala hal, semoga Allah SWT memberikan rahmat, dan kebaikan kepada mereka di dunia dan akhirat serta diberikan keturunan yang bertaqwa.
8. Istriku, Ambu Sitty Zamrudiyah dan kedua anakku (Nada dan Harmoni) yang selalu memperhatikan dan memberikan semangat, semoga Allah SWT menuntun dan meridhoi setiap langkah hidup mereka.
9. Bapak Yasmi, Julian Chandra, Rauf Fauzan, Asep Kurniawan, dan teman-teman satu angkatan, terima kasih atas kecerian, ilmu, dan bantuannya dalam pengerjaan tesis ini, kalian luar biasa.
10. Rekan-rekan karyawan di Bio Farma yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
11. Semua pihak yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, maka dari itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan kualitas karya ilmiah dan proses pembelajaran penulis.

Akhir kata semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat serta menambah wawasan dan pengetahuan para pembaca.

Bandung, Agustus 2014

Agung Jasa Muttaqien Usmadi