KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrohim

Assalamualaikum Wr. Wb,

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, ilmu, petunjuk, pertolongan serta kemudahan yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul "MANAJEMEN KELUHAN PADA PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI PT DUTA FAMILY TRIEUTAMA" sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata I jurusan Teknik Informatika pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di Universitas Komputer Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat berguna khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Selain itu, berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak tugas akhir ini dapat terselesaikan sebagai mana mestinya. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segala pertolongan, petunjuk, ilmu dan kemudahan selama pengerjaan tugas akhir ini.
2. Orang tua dan keluarga yang saya cintai karena Allah SWT, serta adik dan kakak saya yang selalu memberikan dukungan do'a, semangat dan dukungan moril serta materil.
3. Bapak Asep Kamaludin selaku Direktur Divisi Air PT Duta Family Trieuatama yang mengizinkan penelitian di perusahaan beliau.
4. Ibu Utami Dewi W, S.Kom., M.kom selaku pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama proses pengerjaan laporan tugas akhir. Semoga Allah membalas kebaikan ibu dengan kebaikan yang berlipat. Amin..

5. Ibu Tati Harihayati M., S.T., M.T. selaku Penguji 2 dan *Reviewer* yang juga telah mengarahkan penulis dalam pengerjaan laporan tugas akhir ini.
6. Bapak Erick Wijaya, S.Kom., M.T. selaku dosen wali IF-17 angkatan 2012.
7. Sahabat-sahabat yang telah berjuang bersama – sama dalam tugas akhir ini.
8. Tresna, Bima, Widi, Anto, Ina, Yennita, Adryanzcy, Arif, Mirna yang selalu memberi semangat dan motivasi dalam proses pengerjaan laporan tugas akhir ini.
9. Gun Gun Febrianza, Yunia, Fadilah yang telah bersedia membantu dalam mengerjakan tugas akhir.
10. Teman-teman kelas IF-17 angkatan 2012.
11. Pihak – pihak lain yang juga membantu penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah penulis terima dengan kebaikan yang berlipat dan harapan penulis semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Bandung, Agustus 2016

Penulis