KATA PENGANTAR



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 dan Penentuan Perbaikan Pelayanan dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) pada PT Amartha Sejahtra" 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. Bapak Sanin dan Ibu Marlina selaku orang tua yang selalu memberikan dukungan do'a, semangat, dukungan moril serta materil. Kiki selaku adik kandung saya yang selalu memberikan dukungan do'a, H.Iyus Sudrajat yang selalu menjembatani antara saya dan perusahaan, Cing Sri, Om Agus dan seluruh keluarga saya yang selalu memberikan dukungan do'a, semangat dan dukungan moril.

3. Ibu Utami Dewi W, S.Kom.,M.Kom. selaku pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama proses pengerjaan laporan tugas akhir.
4. Ibu Tati Harihayati M., S.T., M.T. selaku penguji yang juga telah mengarahkan penulis dalam pengerjaan laporan tugas akhir ini.
5. Bapak Angga Setiyadi, S.Kom., M.Kom selaku penguji yang juga telah mengarahkan penulis dalam pengerjaan laporan tugas akhir ini.
6. Bapak Eko Budi Setiawan, S.Kom., M.T. selaku dosen wali yang telah mengarahkan penulis selama mengikuti akademik dikampus ini.
7. Bapak Ibu dosen yang selama ini membimbing dalam menempuh berbagai mata kuliah yang saya dapatkan di program studi Teknik Informatika.
8. Bapak Budi dan Bapak Dulla di PT Amartha Sejahtra yang telah banyak membantu sehingga dapa terselesikan skripsi ini.
9. Tanti Iryanti dan Putri Dewintari yang selalu memberi semangat dan Motivasi dalam proses pengerjaan laporan tugas akhir ini.
10. Ralieh, Marni, Siti Aisyah, Ade, Bang Zaink dan rakyat yang memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Teman-teman seperjuangan Heri, M.Rifaldy, Iqbal, Arga, Rori, Agus, Lugi, Irsal, Milas, Eri, Agung, Syahroni, serta teman-teman satu prodi Teknik Informatika.
12. 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, Juli 2016

Penulis