KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RS Mata Cicendo", yang ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat Ujian Akhir Sarjana pada fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia.

Penulis sangat menyadari kekurangan yang ada pada skripsi ini. Akan tetapi, penulis berusaha menyusun skripsi ini sebaik yang penulis bisa dengan segenap doa, usaha, dan kemampuan.

Dalam skripsi ini penulis sadar banyak bantuan yang telah diberikan dari lingkungan sekitar sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu. Penulis ingin memberikan rasa hormat dan terima kasih yang sangat dalam kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan, petunjuk, pencerahan serta kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Kedua orang tua, Ayahanda Alm. Nunung Suharyadi dan Ibunda Neneng Euis Susi, yang selalu memanjatkan doa, mendidik, menjaga, serta memberikan penulis kepercayaan diri.
3. Keluarga besar Alm. R. Soebagio yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan moril maupun material.
4. Ibu Riani Lubis, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing, dengan segala kesabarannya dalam membimbing, mengarahkan, dan membantu penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Sufa'atin, S.T., M. Kom., selaku Dosen Reviewer yang telah memberikan banyak saran dan masukan kepada penulis.
6. Seluruh petugas RS Mata Cicendo Bandung, khususnya Bagian Diklat, HUMAS, dan IT yang telah membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan kepada penulis.

7. Bapak Irawan Afriyanto S.T., M.T., selaku ketua prodi Teknik Informatika Universitas komputer Indonesia.
8. Bapak Irfan Maliki, S.T., M.T., selaku Dosen Wali.
9. Seluruh dosen dan staff pengajar serta karyawan/karyawati Universitas Komputer Indonesia, khususnya prodi Teknik Informatika yang telah membantu penulis.
10. Teman-teman seperjuangan IF-7 angkatan 2012, yang selalu bisa menghibur dalam keadaan sulit serta terus memberikan dukungan dan semangat.
11. Teman-teman bimbingan skripsi yang selalu saling membantu dalam memberikan informasi.
12. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dengan segala kekurangan. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Semoga Allah membalas amal baik kita semua. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, Maret 2017

Penulis