KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan didikan-NYA lah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul "**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) UNTUK PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN KELUHAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT BUNGSU BANDUNG**" sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi serta memperoleh gelar Sarjana Komputer Strata Satu Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan yang dimiliki dan masih jauh dari kata sempurna. Namun penulis berharap tugas akhir ini dapat berguna bagi penulis maupun bagi pembaca.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala pertolongan, petunjuk, ilmu, dan kemudahan yang diberikan selama pengerjaan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua yang penulis cintai dan sayangi, yaitu Ayahanda Nyoman Yakobus dan Ibunda Haelin M. Dan juga kepada adik-adik penulis adik anti dan wawan yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan moril serta materil.
3. Ibu Sufaatin, S.T., M.Kom. selaku pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama proses pengerjaan tugas akhir ini.
4. Ibu Rani Susanto, S.Kom., M.Kom. selaku reviewer sekaligus penguji 1 yang juga mengarahkan penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini.
5. Ir. Taryana Suryana, M.Kom selaku reviewer 3 yang mengarahkan penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini.
6. Bapak Erick Wijaya, S.Kom., M.T. selaku dosen wali IF-15 angkatan 2012.
7. Dosen-dosen Teknik Informatika UNIKOM.

8. Kapten Grace mangela selaku opsir pengurus rumah sakit bungsu, ibu Elly Susanti selaku Kabid Umum rumah sakit bungsu dan jajaran staf yang telah bersedia kepada penulis untuk melakukan penelitian di rumah sakit bungsu.
9. Rekan-rekan seperjuangan tugas akhir semester gangil 2016-2017.
9. Teman – teman GPS dan SM korps 3 Bandung yang telah memberikan bantuan dan semangat kepada penulis.
10. Sahabat-sahabat dari palu, sulawesi tengah dan dari desa tanalanto yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
11. Opsir – opsir Bala keselamatan yang selalu membawa dalam doa agar penulis diberikan kemudahan dan kelancaran selama menulis.
12. Wiwik, Bima, Widi, Yansi, Mirna, Yennita, Arif, Yunia, Ina, Ipin, Revida, Amel yang juga selalu memberikan semangat kepada penulis.
13. Nurul Khasanah yang membantu penulis dalam membuat jurnal Bahasa Inggris tentang skripsi dari penulis.
14. Teman-teman kelas IF-15 angkatan 2012.
15. Pihak-pihak lain yang juga banyak membantu untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang terbaik kepada semuanya. Saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, kepada Tuhan Yang Maha Esa penulis menyerahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi penulis maupun pihak yang membutuhkan.

Bandung, 30 Januari 2017

Penulis