# KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, taufik, inayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN POLA TRANSAKSI PENJUALAN DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI JAYA MAKMUR SHOP". Shalawat serta salam selalu dipanjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga penulis dan para pembaca mendapatkan syafaatnya di akhirat kelak.

Penyusunan skripsi ini dapat terwujud berkat dukungan, bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa mencurahkan rahmat, taufik, inayah serta hidayah-Nya.
2. Ibu Gentisya Tri Mardiani, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan motivasi, arahan dan ilmu pengetahuannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Rani Susanto, S.Kom., M.Kom. selaku *reviewer* seminar dan penguji sidang skripsi penulis yang telah memberikan saran dan kritikannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ir. Taryana Suryana, M.Kom. selaku penguji sidang skripsi penulis yang telah memberikan saran dan kritikannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Riani Lubis, S.T., M.T. selaku dosen wali IF-13 angkatan 2012.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Teknik Informatika Universitas Komputer Indonesia.
7. Bapak Suparman dan Ibu Yuliasih, S.Pd., orang tua yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang.
8. Aam Amaliyah, M.Pd. dan Nida Fitria, kakak dan adik penulis yang selalu memberikan semangat dan menjadi tempat bertukar pikiran.

9. Bapak Kurniawan selaku Manajer Jaya Makmur Shop yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di perusahaannya.
10. Karyawan Jaya Makmur Shop, khususnya Bapak Agus Rusdiana yang telah membantu penulis terkait pengumpulan data dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman kelas IF-13 atas dukungan dan kebersamaannya.
12. Alumni kosan BLK 208 atas dukungan dan kebersamaannya.
13. Teman-teman kosan 44A yang telah menerima penulis dengan hangat dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, 27 Februari 2017

Penulis