KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarganya, sahabat-sahabatnya serta para pengikutnya hingga akhir zaman. Alhamdulillah atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "**Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Untuk Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat Bandung**". Penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Strata-1 Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia.

Dalam penulisan laporan ini penulis banyak menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Allah SWT, karena seizin-Nya skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Keluarga yang selalu memberikan doa yang tidak pernah putus, dukungan yang tidak pernah berhenti baik secara moril dan materi, serta sebagai alasan bagi penulis tetap berjuang menyelesaikan pendidikan ini.
3. Bapak Dr. Ir. Eddy Suryanto Soegoto, M.Sc, sebagai Rektor Universitas Komputer Indonesia.
4. Ibu Riani Lubis, S.T, M.T. selaku dosen pembimbing yang telah banyak menyisihkan waktu guna mengarahkan dan meberikan petunjuk yang sangat berharga dalam penulisan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Gentisya Tri Mardiani, S.Kom, M.Kom. selaku *reviewer* yang telah meluangkan waktu untuk memberikan nasehat, kritik dan saran selama penyusunan tugas akhir.
6. Ibu Ken Kinanti Purnamasari, S.Kom., M.T., selaku penguji 3 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan nasehat, kritik dan saran selama penyusunan tugas akhir.

7. Bapak Irfan Maliki, S.T., M.T. selaku Dosen Wali IF-7 angkatan 2012 yang senantiasa selalu sabar dalam membimbing penulis, Terima kasih banyak atas bimbingannya.
8. Ibu Sarasvati Manvantarini sebagai kepala BKOM Bandung yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian pada instansi yang ia pimpin.
9. Ibu Indria, Ibu Fanny, dan seleuruh karyawan BKOM Bandung yang telah membantu dalam pelaksanaan Penelitian tugas akhir yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu.
10. Keluarga besar IF 7 angkatan 2012 yang selalu mendukung dalam segala situasi dan kondisi penulis, Terima kasih atas kerjasamanya.
11. Serta semua pihak yang telah turut membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Bandung, 25 Agustus 2017

Penulis