

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan CRM di PT. POS Indonesia (Persero) Bandung 40114A (Bagian *Strategic Business Unit Digital Platform*). Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) di Fakultas Teknik Ilmu dan Komputer Program Studi Teknik Informatika Universitas Komputer Indonesia.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa mendapat dukungan, bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, kesehatan dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Agus Rahman Hakim dan Ibu Jatimi S.Pd.I yang selama ini telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil serta doa, kasih sayang dan juga pengorbanan kepada penulis yang tidak terbalaskan.
3. Ibu Anna Darra Andriana, S.T., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberikan perhatian serta sabar dalam memberikan pengarahan selama penelitian tugas akhir sehingga tugas akhir ini dapat menjadi sebuah karya ilmiah dan perangkat lunak yang berkualitas dan bermanfaat.
4. Bapak Galih Hermawan, S.Kom., M.T. selaku Dosen Wali IF-3 angkatan 2016 yang telah membimbing dan memberikan motivasi.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Teknik Informatika Universitas Komputer Indonesia serta dosen yang selama ini mengajar di kelas penulis. Terimakasih atas ilmu-ilmu yang bermanfaat dan juga motivasi-motivasi yang diberikan selama mengajar.
6. Seluruh staff karyawan Program Studi Teknik Informatika Universitas Komputer Indonesia yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyusunan laporan tugas akhir ini.

7. Seluruh staff PT. POS Indonesia (Persero) Bandung 40114A (Bagian *Strategic Business Unit Digital Platform*), khususnya Bapak H. Ihwan Sutardiyanta selaku Direksi Jaringan dan Keuangan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
8. Teman-teman kelas IF-3 angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan, dorongan, serta selalu memberikan motivasi selama penulisan skripsi.
9. Teman-teman SADAYA yang telah memberikan dukungan, semangat dan hiburan disela-sela penatnya penulis mengerjakan tugas akhir.
10. Nurul'aini Salsabila, M. Iqbal Septyan, S.Kom., Hatta Pramulia, Jeremia Welly yang selalu menyemangati dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir.
11. Dan juga berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan berkat yang melimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Sangat disadari oleh penulis bahwa dalam pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, 13 Maret 2021

Penulis