KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa , atas rahmat dan berkat-Nya , penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Analisis Penentuan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* Dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* di Haura Salon Muslimah".

Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Program Studi Teknik Informatika di Universitas Komputer Indonesia.

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

1. Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala pertolongan, petunjuk, ilmu dan kemudahan yang diberikan-Nya selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua saya, Johanson Purba dan Rotua Siahaan yang sangat saya sayangi dan saya hormati. Terimakasih karena selalu mendoakan, memberikan semangat , dan dukungan sehingga saya selalu berjuang dalam menyelesaikan pendidikan ini.
3. Ketiga kakak saya dan adik saya yang tidak pernah berhenti memberikan semangat , dukungan , dan doanya kepada saya.
4. Ibu Gentisya Tri Mardiani selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu guna mengarahkan, dan memberikan petunjuk yang sangat berharga dalam membantu saya dalam menyusun Tugas Akhir.
5. Ibu Riani Lubis, S.T., M.T. selaku Dosen Wali IF-13 angkatan 2012.
6. Seluruh staf pengajar atau dosen di lingkungan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan pengajaran dan didikan sepanjang proses perkuliahan.

7. Gorga Malau sebagai teman terbaik yang selalu membantu, memberikan semangat dan doa kepada saya.
8. Semua teman-teman terbaik yang pernah saya punya sepanjang kuliah, anak-anak IF-13 angkatan 2012.
9. Semua orang yang memberikan semangat, dukungan, dan juga yang membantu saya untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dengan segala kekurangan. Penulis mengaharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, Februari 2018

Penulis

Table of Contents

KATA PENGANTAR iii