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 "**Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) di PT. Marga Nusantara Persada**". 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. Kedua orang tua yang tidak lelah memberikan semangat, dukungan moril maupun materil, untuk bapa dan mamah terimakasih selalu memberi semangat tiada henti, Alhamdulillah meskipun telat akhirnya Lulus juga
3. 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.
4. Keluarga besar GrandCivic.com, OJKgarage, M8garage, yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. 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.

6. Ibu Anna Dara Andriana, S.Kom, M.Kom. selaku *reviewer* yang telah meluangkan waktu untuk memberikan nasehat, kritik dan saran selama penyusunan tugas akhir.
7. Bapak Richi Dwi Agustia, M.Kom. selaku penguji 3 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan nasehat, kritik dan saran selama penyusunan tugas akhir.
8. 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.
9. Bapak Gatot Arozi Mulyono sebagai Direktur PT. Marga Nusantara Persada yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian pada instansi yang ia pimpin.
10. Seluruh karyawan PT. Marga Nusantara Persada yang telah membantu dalam pelaksanaan Penelitian tugas akhir yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu.
11. Keluarga besar IF 7 angkatan 2012 yang selalu mendukung dalam segala situasi dan kondisi penulis, Terima kasih atas kerjasamanya.
12. Serta semua pihak yang telah turut membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Bandung, 29 Agustus 2018

Penulis