

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim,

Alhamdulillahirabbila'almiin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, shalawat dan salam tercurah pada Nabi junjungan Muhammad saw. akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penerapan *Customer Relationship Management* pada Pemasaran *TelkomFLexi*” studi kasus di Unit Telkom Flexi Divre III Jawa Barat.

Banyak ujian dan cobaan yang dihadapi penulis dalam menyusun tugas akhir ini, hingga pada akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Rasa terima kasih yang mendalam, penulis ucapkan kepada :

1. Ayahanda dan Ibunda, terima kasih atas segala do'a, dukungan, nasihat, kesabaran, serta kasih sayang yang tiada henti terhadap penulis. Serta adik-adikku Rizka dan Ridho, terima kasih atas semua dukungan dan doanya.
2. Bapak Budhi Yogaswara, Ir., MT. selaku pembimbing 1 yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, masukan, dan saran dalam bimbingan pengerjaan tugas akhir ini.
3. Bapak Sanjaya ST, selaku pembimbing II dan Bapak Suprayitno, ST yang telah meluangkan waktunya di sela-sela kesibukannya untuk berdiskusi membahas topik pada tugas akhir ini.
4. Dosen-dosen STT Telkom yang telah mengamalkan ilmu kepada penulis dan para mahasiswa lainnya. Serta staff administrasi jurusan Teknik Industri atas bantuannya mempersiapkan segala hal yang dibutuhkan penulis.
5. Keluarga besar KSR PMI Unit STT Telkom sebagai keluarga kedua selama kuliah. Terima kasih atas ukhuwah yang terindah dan penuh hikmah.
6. Kawan-kawan seperjuangan : SHAKTI 2004, PDKT 2005, Warta Keadilan, terimakasih atas segala pelajaran hidup yang tidak dapat diperoleh di bangku kuliah.
7. Sahabat-sahabat sejati Imma, Nery, Hanna, Shinto, Arum, dan seluruh teman-teman Qolbu yang senantiasa menguatkan penulis di saat-saat sulit. Semoga jalinan ini tetap erat walau terhalang tempat dan waktu.
8. Orang-orang yang secara sadar maupun tidak, telah memberi inspirasi selama berjuang di STT Telkom : Mbak Fatma Ariana, Mbak Siti Latifah, Mbak Sri Nurfalalah, Mbak Noora Qotrunnada, Mas Tirta , Kak Jimbo, Mas Yayan, Faisal Rinaldi, Kak Rama Hari Yuda, Taufik Reza, Ust. Masrukhul Amri, dan Pak Hernowo.
9. Warga Adyaksa I/9, Mbak Nindri, Teh Mia, Eko, Titi, Rina, Putry, atas kebersamaan selama ini.
10. Dan pihak-pihak yang telah membantu, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat menjadi amal jariyah bagi semua pihak.

Bandung, Agustus 2005

Penulis