

KATA PENGANTAR

Bismillahirraamaanirrahim,

Alhamdulillahirabbil'alamiin, Segala puji bagi Allah Subhanaahu wata'ala, atas segala rahmat dan izin-Nya akhirnya tugas akhir yang berjudul "Perumusan Tolak Ukur Strategis Pengukuran Performansi Berbasis Customer Relationship Management (CRM) – (Studi Kasus : TELKOM Kandatel Bandung)" ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga tercurah atas junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, dan orang-orang yang menempuh jalan petunjuk-Nya sampai akhir jaman.

Semua ini tidak akan mampu penulis lalui tanpa bantuan dan dukungan dari pihak-pihak yang mungkin tidak bisa semuanya disebutkan di bawah ini :

1. Bapak Pardi (alm.) dan Ibu Tatiek S.Purwantini, SE., kedua orang tuaku terkasih, serta adek Tian, sumber inspirasi dan motivasi yang tak akan pernah habis.
2. Bapak Budi Sulisty, IR. MT. selaku pembimbing, dengan kesabaran luar biasa, bersedia mendampingi dan mengarahkan penulis sampai selesainya Tugas Akhir ini, terima kasih banyak Pak.
3. Bapak Trisno Parta, dari Telkom Japati, yang telah memberikan dukungan, arahan dan masukan yang berarti bagi penulis.
4. Bapak Taufik. R, Bapak Tri Priyo Hartono, dan Bapak Muhammad Djaenal selaku Kabag di TELKOM Kandatel Bandung, yang telah menyediakan waktu dan pikiran untuk keperluan Tugas Akhir ini.
5. Dosen-Dosen STT Telkom yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis.
6. Pihak Administrasi Jurusan Teknik Industri atas bantuan dan kerjasamanya.
7. Edy Djunaedi, *for better or worse*, bersamamu adalah salah satu masa terindah yang pernah penulis lalui.
8. Deny dan Oo', Ita, Mba Nung, terimakasih untuk dukungan dan kebersamaannya.
9. Sahabat-sahabatku, Reni, Ulis, Diah, Mira, Aiz, Aau, Zia, Eti, Dipe, Nur, Akis, Qomar, Ferry, Rangga, suatu kebahagiaan berada di antara kalian, semoga ruang dan waktu tidak akan menghambat persahabatan kita.
10. Dan semua pihak yang telah membantu dan tak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Akhirul kata, semoga Tugas Akhir ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, Juli 2006

Penulis