

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Tugas Akhir ini merupakan sebuah perjalanan di tahun terakhir studi sarjana saya di Program Studi Strata 1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom.

Ucapan terima kasih saya kepada:

1. Pembimbing Tugas Akhir saya, Bapak Ir. WIYONO, M.T. dan Ibu SHEILA AMALIA SALMA, S.T., M.T., atas arahannya dan bimbingannya selama pengerjaan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua dan adik saya, atas dukungan moral dan doanya selama pelaksanaan Tugas Akhir ini.
3. Manager Customer Interface Management, EVP Global Network – Perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin) sebagai studi kasus dalam tugas akhir ini yang telah bersedia menyediakan sumber data mulai dari wawancara, observasi, dan dokumen untuk pelaksanaan tugas akhir.
4. Ibu Ir. WIDIA JULIANI, M.T., atas dedikasinya selama ini menemani sebagai wali dosen TI-41-11.

Terima kasih saya juga untuk seluruh pihak yang secara tidak langsung berkontribusi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.