

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan proyek akhir ini dengan judul **“Perancangan Program *Customer Relationship Management* Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Mirukiway Tahun 2023”**. Tujuan penulis laporan proyek akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan pada jenjang pendidikan diploma/D3 program studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom.

Terwujudnya laporan proyek akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak yang terus mendorong penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pembimbing terhormat, Ibu Ati Mustikasari SE., MM, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta inspirasi yang berharga dalam menuntun penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
2. Penguji terhormat, Bapak Dr. Sampurno Wibowo SE., M.Si, yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan serta saran yang berharga dalam mengembangkan tugas akhir ini.
3. Dosen Wali penulis, Ibu Widya Sastika ST., MM, yang telah memberikan perhatian dan bimbingan dalam perjalanan akademik penulis selama di D3 Manajemen Pemasaran.
4. Kaprodi D3 Manajemen Pemasaran, Ibu Sri Widaningsih S.Psi., MM, atas arahan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan dalam perjalanan penulisan tugas akhir ini. Keberadaan Ibu sebagai pemimpin dan penasihat telah memberikan inspirasi dan kontribusi berarti dalam meraih kesuksesan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen D3 Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman berharga kepada penulis selama proses belajar-mengajar di perguruan tinggi ini.
6. Orang Tua penulis telah memberikan kasih sayang, dukungan, dan kesempatan bagi penulis untuk mendapatkan pendidikan yang baik. Dukungan dan dorongan dari orang tua telah menjadi pilar utama dalam perjalanan pendidikan penulis. Selain itu, penulis juga ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada adik kesayangan penulis yang selalu memberikan semangat dan terus mendorong penulis untuk menjadi pribadi yang lebih baik, walaupun kehadirannya hanya dapat dirasakan dalam hati.

7. Mirukiway yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Kerjasama dan dukungan dari Mirukiway menjadi landasan yang kuat dalam pengembangan penulisan tugas akhir ini.
8. Sahabat terbaik penulis, Teh Vina, yang dengan sabar mendengarkan segala kecemasan penulis saat dan sebelum menyusun tugas akhir ini. Dukungan dan semangat dari Teh Vina telah menjadi penyemangat terbaik dalam kehidupan penulis.
9. Teman-teman “gabut aja” sekaligus keluarga penulis selama berada di perantauan, Awfa, Fani, Figlia, Febby, Rayi, dan Sophia. Kehadiran kalian sebagai tempat beristirahat, sumber dukungan dan semangat dalam perjalanan perkuliahan penulis.
10. Teman-teman UKM Kalimantan 2023, Firza, Syaupi, Nanda, Nove, Oni, Risky, Rafkha, Daffa, dan anggota lainnya yang selalu mengajak penulis untuk beristirahat sejenak dari pengerjaan tugas akhir, meskipun terkadang sedikit merepotkan. Bang Yusril, Bang Faisal, dan SC lainnya yang turut serta memberikan penulis wejangan. Kehadiran kalian sebagai rekan sekaligus keluarga telah memberikan keceriaan dan semangat tersendiri.
11. Kedua teman sepermagangan penulis, Acasya dan Ami, dukungan kalian telah memberikan semangat dan motivasi dalam menghadapi tantangan tugas akhir serta pengalaman magang.
12. Mentor terbaik penulis selama masa magang, Kak Ishla, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan kritik yang membangun terkait tugas akhir penulis.

Semoga laporan proyek akhir yang telah penulis susun, dapat bermanfaat dan penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam membuat proyek akhir ini, maka penulis memerlukan kritik dan saran demi kesempurnaan laporan yang akan datang. Terima kasih.

Bandung, 15 Agustus 2023



Gaizka Tiara Meisya Luna