

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Usulan Perbaikan Sistem *Customer Relationship Management (CRM)* CV. Bearpath Berdasarkan Pertimbangan ISO 9001:2015 Klausul 8.2.1 dengan Metode *Business Process Improvement*”. Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom. Dalam pengerjaan tugas akhir ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Sri Widaningrum, M.T selaku pembimbing I yang selalu sabar dan bersedia membimbing, mengajarkan, dan mendukung penulis hingga pada akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Meldi Rendra, ST., M.Eng selaku pembimbing II yang selalu sabar dan bersedia membimbing, mengajarkan, dan mendukung penulis hingga pada akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Niza Alfian dan seluruh karyawan Bearpath yang sudah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Bearpath dan sangat membantu dalam proses pengumpulan data.
4. Keluarga Keprofesian QSE khususnya pengurus 2017 dan 2018 atas ilmu dan pengalaman yang sangat berarti bagi penulis.

Penulis menyadari tentunya terdapat kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini sehingga saran dan kritik yang membangun diharapkan dalam upaya penyempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat sebaik-baiknya.

Bandung, 20 Juni 2019

Penulis