

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Pada Unit *Business Government Enterprise Service (BGES)* di PT. Telkom Witel SUMBAR Tahun 2021**. Tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan penulis di Manajemen Pemasaran Universitas Telkom. Dengan selesainya laporan tugas akhir ini, tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah membantu dan memberikan banyak masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Fanni Husnul Hanifa, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan pengarahan dan pencerahan kepada penulis terkait penyelesaian laporan tugas akhir.
2. Bapak Dr. Donni Juni Priansa, S.Pd., S.E., M.M., QWP selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk penulis.
3. Bapak Rahmat Hidayat, S.E., M.M selaku dosen wali yang selalu memberi dukungan.
4. Ibu Ati Mustika Sari, S.E., M.M selaku kepala program studi D3 Manajemen Pemasaran.
5. Kedua orang tua, abang dan adik tercinta yang selalu senantiasa memberikan dukungan secara moril dan materi juga tidak henti-hentinya mengingatkan untuk menjaga kesehatan selama proses pembuatan penelitian ini.
6. Orang-orang terdekat, M. Hafiz Artaf, Nola Andarista, Zahria Rachmawati, Hasyiyati Adani, Maulidatul Aulia Zahib, Ulfah Rahma Zely, Shanjita Julia, Miralya Afalina yang selalu memberikan semangat yang tiada henti dan memotivasi penulis dalam pengerjaan tugas akhir.
7. Adinda Livia Burhan, Putri Nabila, Mutiara Kasih, Vanny Eka Wahyuni, Vallery Marcelyno selaku teman seperjuangan yang selalu senantiasa selalu menemani penulis, memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi kepada penulis.
8. PT. Telkom Witel SUMBAR yang memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengerjakan laporan tugas akhir khususnya kepada Bapak Rehan Aufa Fakhri, Bapak Raja Wiransyah, Ibu Erlina selaku pembimbing lapangan yang telah memberikan ilmu serta nasihatnya kepada penulis.

9. Pihak lain yang bisa dan ingin sekali disebutkan namanya namun tidak bisa penulis tuliskan satu per satu.

Penulis menyadari, masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan tugas akhir ini. Namun penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam melaksanakannya. Oleh karena itu, penulis mohon kritik dan saran yang membangun agar lebih baik untuk kedepannya.

Padang, 14 Juni 2021

Penulis,



Annisa Aura Salsabilla