

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai bagian dari perjalanan studi saya di Program Studi Strata 1 (S1) Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom. Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pembimbing Tugas Akhir saya, Bapak Iqbal dan Bapak Luthfi, atas arahan, bimbingan, dan dukungan selama proses pengerjaan penelitian ini.
2. Divisi *Customer Care Management* di sebuah perusahaan telekomunikasi yang telah bersedia menjadi objek penelitian dan menyediakan berbagai data melalui wawancara, observasi, dan dokumen pendukung.
3. Perusahaan telekomunikasi melalui program beasiswa ikatan dinas yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk menempuh pendidikan sarjana ini hingga selesai.
4. Kedua orang tua saya, Bapak Wawan dan Ibu Lilis, atas kasih sayang, doa, dan dukungan moral yang tiada henti selama saya menyelesaikan Tugas Akhir ini dan sepanjang masa pendidikan saya.
5. Sahabat-sahabat penulis, Juventius, Adelio Ferhan, Christian Abilene, Diva Purnama, Electra Ainun, Haifa Novianda, Wulan Ayu, dan Alya Noer, yang selalu mendukung saya dengan semangat dan kebersamaan selama masa studi ini.
6. Seseorang yang spesial di hati penulis, Fathan Zhafiri, yang selalu setia mendukung, memberikan motivasi, dan menemani perjalanan saya hingga saat ini.

Tak lupa, terima kasih juga saya sampaikan kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga kebaikan Bapak, Ibu, dan teman-teman semua mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT