

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 Teknologi Informasi, Fakultas Informatika, Universitas Telkom.

Ucapan terima kasih saya kepada:

1. Pembimbing Tugas akhir saya, Dr. Farisya Setiadi, S.T., M.T.I. sebagai Pembimbing 1 dan Yanuar Firdaus Arie Wibowo, S.T., M.T. sebagai Pembimbing 2 atas arahannya dan bimbingannya selama pengerjaan Tugas akhir ini.
2. Divisi Layanan Pelanggan – Perusahaan PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor) sebagai studi kasus dalam Tugas akhir ini yang telah bersedia menyediakan sumber data mulai dari wawancara, observasi, dan dokumen untuk pelaksanaan Tugas akhir.
3. Telkom University – terutama kepada dosen Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Informatika, sehingga saya dapat menempuh dan menyelesaikan pendidikan sarjana ini.
4. Kedua orang tua saya, Bapak Dedy Supriyadi dan Ibu Juliati Ningsih, atas dukungan moral dan doanya selama pelaksanaan Tugas akhir ini pada khususnya dan selama masa pendidikan pada umumnya.

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