

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah *alhamdulillah*, Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Tinjauan Mengenai Penggunaan Metode Outbond Call Untuk Mengelola Tingkat Churn Pada PT.Telkom Kandatel Bandung”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III pada Fakultas Bisnis dan Manajemen, Jurusan Manajemen DIII, Universitas Widyatama.

Namun penulis menyadari betul bahwa dalam Laporan ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih perlu penyempurnaan, untuk itu besar harapan penulis akan segala kritik, saran, dan masukan dari para pembaca.

Mengingat bahwa pembuatan Laporan Tugas Akhir ini telah banyak dibantu oleh berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis berkenan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Nia Kaniawati, S.E., selaku pembimbing yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan Laporan Tugas Akhir.
2. Ibu Sri Astuti Pratminingsih, S.E., M.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung.
3. Bapak H. Tendi Haruman, S.E., M.M., selaku ketua Program studi Manajemen SI dan DIII Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung.
4. Ibu Janita S. Meliala, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program studi Manajemen Diploma III Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung.
5. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan Tata Usaha Universitas Widyatama Bandung khususnya Program Studi Manajemen Diploma III yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis selama masa perkuliahan.

6. Pimpinan PT.Telkom beserta karyawannya dan Ibu Tantri Harimurti bagian *Consumer Care*, selaku pembimbing yang telah memberikan kesempatan serta bantuan selama penulis melakukan penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Mama, Papa dan kaka ku tersayang, terima kasih atas segala do'a yang tiada henti, bimbingan, motivasi, dan kasih sayangnya terhadap penulis tanpa balasan apapun dan selalu yang terbaik selamanya.
8. My Lovely Doddy Riswandi, yang selalu sabar memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun Tugas Akhir ini serta kasih sayang dan perhatiannya yang tak pernah padam mudah-mudahan hubungan kita slalu dalam lindungannya Amin..
9. Sahabat terbaikku selama di kampus Novie Perawati, Ina dan Hady yang selalu setia bersama dan membantu dalam menyusun Tugas Akhir ini, makasih ya buat semuanya.
10. Terima kasih buat teman-teman seperjuangan Yayu, Lita, dewi, Ani, Nonon kapan kita kumpul bareng lagi,, !! serta Aji, Neneng, ika, Firman, Bayu, ica, Ane, Tantri, Ceunceun, Dea, Lira, Gina, Nuni, Andry, Heru, Kong, Abang I'am, Angga Gunadi, serta anak-anak D3 Manajemen 05 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
11. Sahabat yang slalu kucintai : Kk terimakasih atas waktu dan support kala penulis sedang banyak masalah kau selalu ada, Serta Ujie, Oi, Uli, Iyang (Terimakasih atas persahabatan kita) dan tak lupa Ferra & Renal yang selalu membantu dalam menyusun Tugas Akhir ini serta dukungan dan semangat yang tak henti-henti thanks ya..
12. Dan terima kasih untuk semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan Doa dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan tambahan pengetahuan bermanfaat bagi mereka yang memerlukannya, serta berguna bagi penulis pada khususnya. Semoha Allah S.W.T

senantiasa melimpahkan rahmat karunia-Nya, serta membalas segala amal kebaikan kepada kita semua, Amien..

Bandung, Agustus 2008

Penulis

