

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan kasih sayangNya kepada kita, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Masalah Kualitas layanan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Selatan pada produk Indihome (Menggunakan metode pendekatan *Six Sigma*)”. Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Telkom.

Dalam pengerjaan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, penulis sampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Sri Widiyanesti, ST., MM. Selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini..
2. Ibu Eka Yuliana, ST., MSM. Selaku dosen wali yang selalu yang selalu memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini.
3. Bapak Wiwit Luhardi. Selaku Asisten Manajer Service Area Jakarta Selatan yang bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan penulis.
4. Bapak Rachmatullah. Selaku Duty Manager Plasa Telkom Fatmawati yang bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan penulis.
5. Ibu Marylin E.D. Selaku Team Leader Customer Service yang bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan penulis.
6. Para dosen selaku penguji yang telah memberikan saran dan membantu penulis untuk memperbaiki isi dari skripsi ini.

7. Seluruh staf sekretariat prodi MBTI yang telah banyak membantu penulis dalam mengurus berbagai hal untuk memperlancar skripsi ini.
8. Seluruh dosen program studi MBTI yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya dalam mengajar sehingga pengetahuan yang telah diajarkan dapat dipakai untuk bahan penelitian serta membantu peneliti dalam mendapatkan teori-teori untuk kebutuhan penelitian.
9. Bapak Wwit Luhardi dan ibu Sri Mulyani, selaku orang tua dari penulis yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.
10. Witri Novyani Putri dan Ardini Cantika Putri selaku saudari kandung dari penulis yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis.
11. Rekan-rekan kelas MBTI E yang selalu menemani penulis di perkuliahan.
12. Rekan-rekan dekat yang selalu menemani keseharian penulis Jawzie, Haddis, Farhan, Bara, Satria, Iwo, Reku, Riki, Adnan, Kevin, Richard.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam laporan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penulis jadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kedepannya. Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom, maupun orang lain yang membaca skripsi ini, dan dapat dijadikan acuan untuk menyusun skripsi.

Bandung, 26 Oktober 2017