

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada TUHAN YESUS KRISTUS, karena atas Kasih dan PenyertaanNya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Indosat-M3 dengan menggunakan metode ZOT untuk Melakukan Perbaikan Kualitas Layanan “ ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang pendidikan program sarjana di Jurusan Teknik Industri, Sekolah Tinggi Telekomunikasi Bandung.

Selama pelaksanaan penelitian hingga penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih, antara lain kepada:

1. Bapak Agus Achmad,Ir.MT selaku dosen pembimbing, yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak, Mama, Kak Kris, Bang Uchok, Antoni, Wantus, Sintong untuk kasih, perhatian dan dorongannya. Aku bersyukur kepada Tuhan bisa menjadi bagian dari keluarga ini. God Bless Our Family!
3. Immanuel Damanik S, buat dorongan, nasehat, perhatian, bantuan, kesabaran yang diberikan selama ini. *I thank God you're still here, in the end of this journey.*
4. Naelly, buat tumpangan kamar, dorongan, nasehat, bantuannya selama pengerjaan TA. Sekarang giliranmu Nel, tetap semangat berjuang !!!
5. Saudara PA-ku, Icha dan Elin buat persaudaraannya selama empat tahun ini. Semoga persaudaraan kita, tidak hanya selama di STT Telkom saja, tapi bisa jalan seterusnya....
6. Irving, beslin, Daniel, Bamboo, Yustine, Vani, Lenny, Yuli, Merda, kobe, untuk persahabatan, dukungan dan dorongan yang diberikan, empat tahun di STT Telkom ini ini terasa menyenangkan karena kalian. GBU all !!!
7. Ito-ku Henry dan Reynhard, buat perhatiannya.
8. Anak-anak KTB 2001 untuk persaudaraan dan kebersamaannya.
9. Adek-adek PA-ku, Yanti, Tika, Rina dan Aniek, jangan segan-segan minta bantuan ya.... GBus

Penulis menyadari, bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Untuk itu, penulis terbuka terhadap saran dan kritik yang dapat menyempurnakan karya ini. Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, September 2005

Penulis

STTTELKOM