

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Hidayahnya dan membuka jalan bagi penulis untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya untuk menyelesaikan kuliah di Jurusan Teknik Industri IT Telkom.

Secara khusus penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu, memberikan motivasi, doa dan semuanya sehingga tugas akhir yang berjudul **“PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TELKOM SPEEDY MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) “** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, saat ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yakni :

1. Bapak dan Ibu yang telah sabar dalam membesarkan dan mendidik serta memberikan kasih sayang dan cintanya tiada henti.
2. Ibu Sri Widaningrum, Ir.MT selaku pembimbing, serta dosen-dosen Fakultas Rekayasa Industri IT TELKOM atas segala bimbingan, saran, dan motivasi selama penulis mengerjakan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Haris Rachmat, ST,MT selaku dosen wali yang selama 4 tahun memberikan penulis semangat, masukan dan pengarahan selama perkuliahan.
4. Bapak Alius, Bapak Dodi, Om Yus yang sudah sangat membantu penulis dalam berdiskusi dan mencarikan data-data yang sangat berguna dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Seluruh staff Administrasi Departemen Teknik Industri atas semua bantuan administrasinya terhadap penulis selama ini.
6. Kelas TI-30-01, HMTI, Laboratorium TekMi, terimakasih atas bantuannya selama ini.

Untuk kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Amin*

Bandung, Januari 2011

Penulis