

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam. Shalawat dan salam senantiasa tercurah untuk pemuka para nabi dan imam para rasul, Muhammad s.a.w., keluarga dan para sahabatnya, serta untuk para pengikutnya hingga Hari Kiamat. *Amma ba'du.*

Atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Perbaikan Kualitas Layanan Penjualan *Online* di PT. Global Media Nusantara Menggunakan Integrasi *SERVQUAL*, Model Kano dan QFD”** dengan tepat waktu. Begitu banyak penghargaan dan rasa terima kasih yang ingin penulis ungkapkan, kepada :

1. Allah SWT, atas limpahan anugerah-Nya, penulis dapat melewati ujian demi ujian menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tuaku, Bapak Capt. Eko Budi Darwanto (Alm) dan Ibu Ngatiningsih yang selalu setia memberikan semangat, dukungan, doa, dan bimbingan dalam menjalani setiap langkah kehidupan untuk menjadi pribadi yang selalu bersyukur serta tangguh dalam menghadapi setiap nikmat yang diberikan Sang Pemilik Kehidupan.
3. Ibu Dr. Luciana Andrawina, selaku pembimbing satu dan “ibu angkat” penulis, yang telah mengarahkan, membimbing, memberi saran, serta motivasi selama penulis menjalani penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Amelia Kurniawati, ST., MT., selaku pembimbing dua, yang telah memberikan banyak motivasi, saran dan bimbingan khususnya dalam hal pengolahan data serta penulisan laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Rino Andias Anugraha, ST., MM, selaku pembimbing TA1, Ketua Program Studi dan “ayah angkat” penulis, yang telah memberikan pengarahan dan motivasi selama penulis menempuh pendidikan di kampus.
6. Seluruh manajemen PT. Global Media Nusantara, khususnya Bpk. Wira P, Bpk. Yusantio, Bpk. Ari, Ibu Ella, Bpk. Iko, Bpk. Hendrayana, rekan-rekan divisi *order*, yaitu a' Fajar, a' Daud, a' Darmawan, a' Ijul dan Pak Novis, serta pelanggan dari PT. GMN yang bersedia mengisi kuesioner. Terima Kasih.

7. Seluruh dosen Fakultas Rekayasa Industri yang telah memberikan ilmunya, khususnya Ibu Praty Poeri S, Bapak Budi Praptono, dan Bapak Rino Andias, selaku dosen penguji sidang, Ibu Mira Rahayu, selaku dosen wali, Bapak Wiyono selaku Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan pembina Lab. SIPO.
8. Bapak Ali, Ibu Fitri, Ibu Heni, dan Ibu Endah selaku admin Fakultas Rekayasa Industri yang selalu memberikan bantuan dalam administrasi. Terima kasih.
9. Triyono Indrasiwi Kuncoroaji, SST., selaku pendamping yang setia menemani dalam suka dan duka, memberikan motivasi serta pelajaran yang berharga dalam menggapai cita dan cinta sebagai hamba Allah SWT.
10. Kakak tunggalku, Horison Vega, yang telah memberikan dukungan dan saran dalam menghadapi situasi-situasi sulit yang dihadapi penulis.
11. Sahabat seperjuangan di Laboratorium SIPO, yaitu MRK, HFZ, SBY, ERT, RFQ, TOS, FTA, SDZ, ISM, dan FRZ. Kakak asisten angkatan 2006, yaitu : AIM, MFT, GEA, RYM, PUF, CSA, UMZ, DEB, dan BIT. Asisten angkatan 2008 : DER, FRN, DAN, AMY, PSP, IKA, RUE, LSA, THA, dan NEZ. Terima kasih telah menjadi keluarga baru penulis selama perkuliahan, terima kasih atas dukungannya selama ini dalam mendalami ilmu-ilmu statistik.
12. Sahabat seperjuangan “Power Ranger”, yaitu tyas, vidya, reyna, agata, ela, rindu, elin, fika, ayang, hafiz, resha, mbeng, karno dan andre yang setia memberikan perhatian, semangat dan doa untuk penulis.
13. Teman-teman sesama asisten Gedung C lantai 3, yaitu Lab. SISPROMASI, Lab. TEKMI, Lab. SIMBI, Lab. APK&E, Lab. GARTEK, dan Lab. PFT.
14. Pemilik Kost Pondok NR, Bapak Agus dan Ibu Nina yang memberikan perhatian yang lebih kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir, teman-teman kost, yaitu Tika, Vani, Adel, Tiara, Hani, Kak Esra, dan Fitri yang selalu memberikan semangat untuk penulis.
15. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2007, khususnya kelas TI-31-01, terima kasih atas kisah klasik untuk masa depan.
16. Teman-teman HMTI, Kopma, Astri, Indie 2008, serta berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terima kasih atas doa dan dukungannya. Semoga amal baik mendapatkan balasan yang berlimpah di sisi Allah SWT. Amin.