

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam. Shalawat dan salam senantiasa tercurah untuk pemuka para nabi dan imam para rasul, Muhammad SAW, *amma ba'du*. Atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kebutuhan Layanan Download Musik Digital Melon Menggunakan E-Servqual dan Metode Analytical Kano**” .

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat dan maghfirah-Nya, penulis dapat melewati ujian demi ujian menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tuaku, Papi Krismen Nur M.MPd dan Mami Syafridawati M.Si yang selalu menyayangi dan memotivasi setiap langkah. Memberiku hidup yang takkan pernah terbalaskan. Kasih sayang yang tak pernah usai. *You are my everything*.
3. Adik cantikku Indah Kristie Mayang Sari, Kakakku Amelia Kristie atas doa, saran dan motivasinya saat galau mengerjakan Tugas Akhir ini. Tak lupa jagoanku yang ganteng Harry J. Kristie.
4. Ibu Dr. Yati Rohayati, selaku pembimbing satu dan satu-satunya yang telah mengarahkan, membimbing, memberi saran, serta motivasi selama penulis menjalani penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh manajemen PT. Melon, khususnya Bpk. Samuel May Ratifil, Bpk. Farid, Mas Anan dan Mbak Eka.
6. Pihak PT Telkom, khususnya Bpk Agus Her dan Bpk. Johny atas bantuannya.
7. Bapak Rino selaku dosen wali, Bapak Wiyono selaku Dekan Fakultas Rekayasa Industri.
8. Seluruh dosen Fakultas Rekayasa Industri yang telah memberikan ilmunya, dari semester 1 hingga akhir.
9. Seluruh admin Fakultas Rekayasa Industri yang selalu memberikan bantuan dalam administrasi.

10. Sahabat seperjuangan, yaitu Respati Hayu H, Linda Kurniawati, Adhy Putri Arima Sarie, Gabriela Yuliani, Agustina Susanti dan Christina Putu Yulia.
11. Penghuni Megaria 120 khususnya Tias, Ipit, Cicin, Tia, Ika, Gaby, Erni , Fitri selalu setia berbagi baik senang, susah, laper, haus, dan bokek.
12. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2008, khususnya kelas TI-32-04.
13. Teman-teman HMTI, Kopma, Lokarya KBM, Techno Jamboree, 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.