

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Usulan Cara Meningkatkan Kualitas Layanan Telkom Speedy Menggunakan Metode Blitz QFD (Studi Kasus : PT.Telkom DCS Area Gianyar)”**. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas kehidupan, kemudahan dan kelimpahan berkat yang telah diberikan kepada penulis.
2. Bapak dan Ibu tercinta, I Gusti Ngurah Oka Budhiyasa, SE dan I Gusti Ayu Ngurah, SE yang sudah sangat banyak berkorban, baik moril maupun materil, atas doa-doanya, kasih sayangnya, didikannya, motivasinya dan bimbingannya, yang tak mungkin dapat dibalas walaupun dengan mengabdikan seumur hidup dan nyawa sekalipun. Penulis sangat beruntung bisa mempunyai orang tua sebaik dan sesabar kalian. Terima kasih untuk semuanya.
3. Ibu Marina Yustiana Lubis, Ir., MSi, selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan bantuan dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, mulai dari awal hingga akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan hasil yang terbaik.
4. Bapak Muhammad Iqbal, ST., MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya memberikan masukan dan bimbingannya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Rekayasa Industri yang telah memberikan banyak ilmu dan bekal hidup.
6. Bapak. Sudarsana, Bapak Tedja, Bapak Shandi, Bapak Agung, Bapak Shandi, Bapak Ranu, Bapak Karang, Bapak Rai, Bapak Arya dan seluruh pegawai atas kerjasamanya dan izinnya yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT Telkom DCS Area Gianyar

7. Kak Agung, Kak Zems dan Adik Yoga terimakasih atas dukungan dan semangatnya untuk kelancaran penyelesaian Tugas Akhir ini. Tetaplah semangat untuk mengejar kesuksesan dan cita-citamu
8. Seluruh Semeton Arya Pengalasan, Keluarga Bedulu Gianyar dan Keluarga Samuan terimakasih atas dukungan, semangat dan motivasinya dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman seperjuangan (KMH *Industrial'08*): Angga, Edwin, Bebek, Sinyo, Ayu, Omni, Jana dan Krisna, terimakasih atas dukungan, semangat dan motivasinya dalam kuliah dan pengerjaan Tugas Akhir ini.
10. Temen-temen Kosan Cipagalo. Billy, Botel, Mega, Budi, Sempol, Dena dan Angga, suka-duka kita lalui bersama demi gelar ST. Kalian adalah keluarga keduaku. Terima kasih dan sukses selalu.
11. Segenap Keluarga Besar *Zero Eighter's* terima kasih atas dukungan dan semangat kalian selama ini. Ingat kita adalah keluarga untuk selamanya.
12. KMH Saraswati dan UKM Kesenian Bali Widyacana Murti IT Telkom Bandung dan seluruh anggotanya. Terima kasih atas segala kegiatan, pengalaman, dan manfaatnya.
13. Teman-teman kelas TI-32-01 terimakasih atas kebersamaan dan bantuannya selama ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-satu, terima kasih atas semua bantuannya.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, 14 Mei 2013

Penulis