

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan Perbaikan Atribut Kebutuhan Pelanggan Pada Website Indihome.co.id Menggunakan Integrasi Kano Model dan *E-Servqual*”. Tugas Akhir ini merupakan sebuah perjalanan di tahun terakhir studi sarjana penulis di Program Studi Strata 1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom.

Dalam proses penyusunan penelitian Tugas Akhir ini, penulis menyadari banyak kesulitan yang dihadapi. Namun, penulis juga mendapatkan bimbingan, pengarahan, dan saran dari berbagai pihak sehingga laporan ini dapat diselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang terkait diantaranya:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Mohammad Syibli, S.T., M.M.T. dan Ibu dr. Erna Wahid Tyastuti, Sp.Rad. yang sangat penulis cintai dan hormati, karena telah memberi dukungan yang sangat besar dan juga doa, perhatian dan motivasi untuk penulis selama perkuliahan dan penyusunan Proposal Tugas Akhir.
2. Bapak Dr. Ir. Agus Achmad Suhendra, M.T. selaku dosen pembimbing I dalam penelitian Tugas Akhir ini yang telah bersedia membimbing, meluangkan waktunya dan memberikan banyak masukan dan arahan kepada penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Wawan Tripiawan, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing II dalam penelitian Tugas Akhir ini yang telah bersedia membimbing, meluangkan waktunya dan memberikan banyak masukan dan arahan kepada penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
4. Kak Lulu Hanifah selaku *Home Service Digital Channel* dari PT Telkom Indonesia Witel Bogor yang telah bersedia menyediakan data dan memberikan bantuan dalam pengumpulan data responden untuk pelaksanaan Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman kelas TI-41-05, selaku teman seperjuangan selama menjalani perkuliahan di Universitas Telkom yang telah memberikan

banyak bantuan, motivasi, dukungan dan doa untuk penulis dari awal perkuliahan.

6. Teman-teman Asisten Laboratorium PFT, yang telah berjuang bersama di tingkat akhir perkuliahan dan memberikan dukungan, doa, semangat, dan juga momen-momen bahagia yang tidak akan pernah penulis lupakan.
7. Terima kasih saya juga untuk seluruh pihak yang secara tidak langsung berkontribusi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini telah disusun dengan seoptimal mungkin, namun demikian penulis juga menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran karena akan sangat berguna untuk memperbaiki laporan ini menjadi lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan dapat dijadikan referensi atau masukan kepada pihak yang berkepentingan.

Bandung, 19 Agustus 2021



Irfan Muhammad Iqbal