

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “Pendekatan Metode *Quality Function Deployment* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bober *Café* Bandung”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika di Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saram, dan motivasi yang sangat luar biasa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT
2. Mama, Papap, beserta keluarga besar yang selalu memberikan perhatian serta dukungan moril maupun materil.
3. Kang Theo Febriyan, Hidayat, dan seluruh karyawan Bober *Café* Bandung yang telah meluangkan waktu dan menyediakan data untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Khairani R. Siregar S.Si, MT, selaku dosen pembimbing atas bimbingan, saran serta waktu yang telah beliau luangkan.
5. Ibu Sri Widyanesti, ST., MM, Ibu Ratih Hendayani, ST., MM, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan untuk perbaikan proposal tugas akhir ini.
6. Serli Purnama Sari, sahabat yang selalu memberikan semangat dan berbagi ilmu dalam menyusun tugas akhir ini.

7. Female yaitu Mia Savira K., Rizka Afina P., Yunita Sari, Yaniar Setianingrum serta Adli Rafiqi dan Azri Putra Apriliandi yang turut memberikan motivasi dan support dalam menyusun tugas akhir ini.
8. Adli Rafiqi, Azri Putra Aprliandi, Bagus Rahmat Santoso, Redi Maulana, Bayu Anggoro yang juga turut mesupportnya dalam menyusun tugas akhir ini.
9. Rekan-rekan MBTI H Angkatan 2010
10. Junior dan Miko yang terkasih yang selalu menjadi pendorong dalam menyusun tugas akhir ini
11. Semua dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.
12. Segenap staf pengajar dan sivitas akademik Universitas Telkom.
13. Seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 5 Maret 2015

Della Krisnasari

1201100207