

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT Tuhan Semesta Alam, atas rahmat, petunjuk, dan karunia-NYA yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kebutuhan Layanan Website E-commerce Pinkemma Menggunakan E-Service Quality, dan Model Kano**” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 Jurusan Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom.

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

1. **Allah SWT** yang telah senantiasa memberikan kemudahan, petunjuk, kekuatan, keikhlasan, semangat, dan kesabaran kepada penulis. Puji syukur penulis panjatkan atas segala Rahmat dan Ridho-Nya.
2. **Bapak Ir. Eko Tjondro Djanuwarso dan Ibu Ir. Ediana Yuniwati** selaku orang tua tercinta yang telah dan selalu membimbing, mencintai, mendoakan, mendukung dan memberi semangat penulis dengan kepercayaan dan kesabaran. Maaf karena terlambat untuk menyelesaikan pendidikan S1 ini sebelum ibu tercinta meninggal.
3. **Andika Chandra Harjana** Adik tercinta yang selalu mendukung, mendoakan, dan selalu memberi semangat pada penulis.
4. **Saudara-saudara dan seluruh keluarga penulis** yang selalu mendoakan dan memberi semangat selama menyelesaikan kuliah.
5. **Ibu Farda Hasun, Ir., MSc.** selaku pembimbing satu yang telah dengan sabar, dan perhatian dalam membimbing penulis, memberikan banyak masukan ilmu, motivasi, dan semangat yang sangat berharga serta meluangkan waktu selama pengerjaan tugas akhir ini.
6. **Pak Rino Andias A., ST., MM.** selaku pembimbing dua dan Ka. Prodi Teknik Industri yang telah membimbing, memberi dukungan, dan juga membantu dalam selama ini dalam masalah perkuliahan maupun tugas akhir ini.
7. **Seluruh manajemen Pinkemma dan pegawai** yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di sana serta membantu penulis dalam pengumpulan data, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

8. **Pak Hendratno SE., Akt., MM.** selaku dosen wali yang selalu membantu dan memberikan dukungan pada penulis selama perkuliahan.
9. **Seluruh dosen dan staff admin Fakultas Rekayasa Industri** yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan membantu penulis selama perkuliahan.
10. Sahabat-sahabat setia sekaligus keluarga 'Dable Ranger' **Dian, Dara, Aziz, Adit, Annisa, Febby, Kurnia, Reza, Destia, dan Titania.** Terima kasih atas semua dukungan, candaan, cerita, suka duka dan persahabatan selama ini.
11. Teman-teman kost Bougenville **Sucan, Fajar, Eji, Cicit, Tyo, Bambang, Bibir, Mila, Wowo, Aang, Nouval, Taplak, Ariq, Hanif, dan semuanya** sebagai tempat bermain, berbagi cerita, candaan, dukungan dan bantuannya selama ini.
12. **Sendy Gita Permana, ST.** yang telah menjadi teman sejak SD, SMP, SMA, dan juga kuliah, terima kasih dukungannya.
13. **Teman-teman Angkatan 2008 terutama kelas TI-32-03,** terima kasih telah berbagi ilmu bersama.
14. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis selama ini dan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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

Bandung, 11 Agustus 2015

Hendy Jati Sasongko