

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Rabb semesta Allam, Allah SWT, yang telah memberi kekuatan dalam setiap langkah dan upaya kepada penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini. Sehingga tugas akhir dengan judul *Pengembangan Kualitas Layanan 3GTelkomsel dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment di Wilayah Bandung* dapat terselesaikan dengan lancar atas izin dari-Nya. Shalawat dan salam semoga senantiasa dicurahkan kepada Junjungan seluruh umat, Rasulullah SAW. Betapa beliau sangat menginspirasi penulis agar tidak menjadi hamba-Nya yang mudah menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan dan rintangan dalam pengerjaan dan penyelesaian tugas akhir ini.

Tugas akhir ini bermula dari suatu kondisi yang penulis anggap sebagai sebuah realita dalam perkembangan layanan 3G di Indonesia. Dimana layanan 3G tidak hanya disediakan oleh satu operator saja dan pelanggan sudah jelas menginginkan layanan yang berkualitas bagi mereka. Karena memang dalam menentukan pilihannya, pelanggan cenderung kepada layanan yang lebih memuaskan dari segi kebutuhannya.

Tugas akhir ini dilengkapi dengan berbagai analisis yang ujung-ujungnya mendukung peningkatan kualitas layanan 3GTelkomsel, sehingga Telkomsel selaku subjek dapat lebih meningkatkan kualitas layanan 3GTelkomsel yang dipasarkannya kepada masyarakat.

Harapan penulis, semoga tugas akhir ini dapat menjadi karya yang bermanfaat bagi seluruh pelaku, pengguna, dan pemerhati kemajuan dunia pertelekomunikasian di Indonesia. Kepada pembaca, penulis mohon kritik dan saran untuk dapat lebih mengembangkan gagasan sederhana dari tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang membantu selama ini.

Bandung, September 2007

Penulis