

KATA PENGANTAR

Segala puji & syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa memberi curahan rahmat dan karuniaNya, sehingga pembuatan tugas akhir dengan judul “Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Dasar Penyusunan Strategi Dan Program Pemasaran Warung Internet ” dapat terselesaikan dengan baik.

Banyak aral melintang menghadang dalam penyusunan tugas akhir ini, namun penulis rasakan lebih banyak bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak untuk terus maju berusaha. Kiranya hanya Allah SWT-lah yang dapat membalas budi baik itu. Dalam penyusunan tugas akhir ini, izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu, di antaranya :

1. Papa dan Mama tercinta, tiada kata yang dapat mengungkapkan rasa terima kasih atas segalanya yang telah diberikan pada penulis.
2. Abang dan Adikku tersayang, Bang Danil, Debby dan Adek Icha yang tak henti-hentinya memberikan doa dan dukungan bagi kelancaran studi penulis
3. Nenek serta Alm. Kakek ku yang selalu mendoakan yang terbaik untuk cucunya juga buat seluruh keluarga besarku di Duri yang sangat banyak, doain ya andre sukses dunia akhirat.
4. Bapak Rd. Rohmat Saedudin, ST., MT. selaku pembimbing I atas segala ilmu, arahan, bimbingan, koreksi dan terutama atas kepercayaan serta kesabaran yang diberikan pada penulis selama ini.
5. Ibu Murahartawaty, ST, selaku pembimbing II atas segala ilmu, bantuan dan dukungannya kepada penulis.
6. Seluruh dosen Teknik Industri STT Telkom atas segala ilmu yang diberikan selama ini.
7. Seluruh pemilik Warung Internet Sobat yang selalu memberikan semangat dan dorongan, jasa print *gratis* serta tausiah: Rangga, Riezky, Mufti, Beno, Andri, redi, dan Andhika. Serta anggota warnet sobat yang lain : Ucup, Aul, Faisal, Hendri
8. Teman-teman TI-27-02 Vaganza (Acha, Puri, Neni, Ratih, Komang, Komeng, Sabrina, Titis kecil, Rendra cupu, Udin, Dewa, Kusno, Ardo, Noski, Redi, Melvi, Saras, Mitha dan teman TI 02 yang lainnya) atas kebersamaan, keceriaan dan kenangan yang kalian berikan
9. Anggota futsal TI-27-02 yang selalu bersemangat mengalahkan siapapun bagaimanapun caranya, *you will never lose whith anyone*
10. Tak lupa juga buat semua sahabat-sahabat sd, smp, dan sma ku dimanapun kalian berada sekarang *wish you all the best* lah.
11. Seluruh teman-teman dan sahabat Teknik Industri angkatan 2003.
12. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pembuatan tugas akhir ini, sehingga saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga tugas akhir ini bermanfaat.

Bandung, Maret 2008

Penulis