

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil Aalamiin, puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **Perancangan Sistem Informasi Performansi Mutu Pelayanan GraPARI di PT Telkom Regional Jawa Barat**, sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Telkom.

Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada :

1. **Ibu dan Bapak tersayang**, atas segala kasih sayang yang berlimpah, doa yang dipanjatkan setiap saat, dorongan semangat yang terus diberikan. Semoga Allah SWT selalu menjaga dan melindungi Ibu dan Bapak dimanapun berada serta memberika balasan yang terbaik atas segala pengorbanan yang telah Ibu dan Bapak Berikan.
2. **Masku Reza dan Teteuku Anty**, atas segala bantuan, doa dan semangatnya.
3. **Abdul Rafiq**, atas segala perhatian, doa, semangat, dan pengorbanannya selama ini.
4. **Bapak Christanto Triwibisono, Ir. MM** selaku Pembimbing I, atas kesediaannya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan kepada Penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. **Ibu Murahartawaty, ST** selaku Pembimbing II, atas kesediannya membimbing, mengarahkan, serta memberi doa dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. **Bapak Ashari Abidin**, atas segala ilmu dan pelajaran yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.
7. **Mas Iman**, selaku perwakilan subdivisi *Service Quality* PT Telkom Regional Jawa Barat yang bersedia membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. **Ibu Fida N.N, S.Psi** selaku dosen wali, atas bantuan dalam urusan akademis.
9. **Seluruh dosen dan staf Teknik Industri** atas ilmu yang diberikan kepada Penulis selama menjalani studi di Institut Teknologi Telkom, semoga menjadi ilmu yang bermanfaat.
10. **Personil "LDKA" (Lorong Depan Kanan Atas), Ka Zink, Ka Pink, Ka Meika, Ka Uci, Ka Epal, Indri, Tera, Tya, Odi, Arum, Tyan, Fitri, Donna, Fani, Wirdha, Rini.** Terima kasih atas semua kebersamaan kita empat tahun ini.
11. **Besti, Dyah, Eva, Dedesh**, sahabatku tercinta yang selalu memberi doa, semangat, dorongan, pengorbanan. Kebersamaan kita selama ini semoga berlanjut sampai kapanpun. Entah apa jadinya kalo ga ada kalian.
12. **GTX crew, Finda, Wawan, Ahmad, Idjay, Uli, Eka, Shinta, Tizka, Diar, Deny, Agus, Uda, Mira, Tasa, GTX '06.** Terima kasih atas kebersamaan kita kemarin. Semoga tali persaudaraan kita terus terjalin ya.
13. Teman-teman seperjuangan **TI 2004** khususnya **TI-28-01** atas segala dukungan, persahabatan, dan kebersamaan selama kuliah.
14. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, namun sangat berjasa bagi penulis selama kuliah dan penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Bandung, September 2008

Penulis