

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“USULAN PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI MASKAPAI PENERBANGAN BATAVIA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DAN KANO MODEL”** dengan baik. Begitu banyak rasa terima kasih yang ingin penulis haturkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas ruang, waktu, tenaga, gairah, dan kesehatan yang diberikan kepada penulis selama mengerjakan Tugas Akhir ini.
2. Bapak dan Mamak tercinta, selaku ”investor” tunggal, suporter nomor satu, dan guru terbaik dalam setiap jenjang umur yang dilewati penulis. Dwi tunggal yang begitu luar biasa dalam mendidik dan membesarkan penulis dengan cinta dan kasih sayang yang tak pernah habis-habisnya. Tidak ada kebahagiaan dan kebanggaan yang lebih luar biasa selain memiliki keluarga seperti kalian.
3. Adik-adikku tercinta, Deko dan Wiwik yang tak henti-hentinya mendoakan, menyemangati, dan menghibur penulis selama mengerjakan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Muhammad Iqbal, ST., MM., selaku pembimbing satu, yang telah mengarahkan, membimbing, dan memotivasi penulis selama menjalani penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

5. Ibu Amelia Kurniawati, ST., MT selaku pembimbing dua, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, memberi saran, serta motivasi kepada penulis selama menjalani penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Rino A. Anugraha, ST., MM selaku Dosen Penguji pada Sidang Tugas Akhir penulis dan Dosen Wali selama 4 tahun yang selalu sabar dalam mengarahkan dan membimbing penulis selama menjalani perkuliahan di Institut Teknologi Telkom tercinta ini.
7. Bapak Ajik Gung, selaku perwakilan PT. Batavia Air yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk berdiskusi dengan penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Farda Hasun, IR., M.SC yang telah meluangkan waktunya sebagai Dosen Penguji dalam Sidang Tugas Akhir penulis.
9. Ibu Rahmasari Nung Yulianti, ST yang telah meluangkan waktunya sebagai Dosen Penguji dalam Sidang Tugas Akhir penulis.
10. Dosen-dosen Fakultas Rekayasa Industri IT TELKOM atas segala bimbingan, saran, dan motivasi selama penulis mengerjakan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh staf Administrasi Departemen Teknik Industri atas semua bantuan administrasinya terhadap penulis selama ini.
12. Sahabat-sahabat penulis, Teguh Lakut, Jethro, Banar, Wisnu Botax, Babay yang telah menemani dan membantu penulis sehingga bisa *survive* selama berkuliah sampai Tugas Akhir ini selesai.
13. Sahabat-sahabat seperjuangan K-3 Community, Rian Sibuea dan Londho yang selalu menemani penulis di saat suka, dan duka. Bang Willy, Wayan, Braga, Herry, Anton, Ebo, Edan, Garry, Wisnu Kudus, dan Leo yang telah mewarnai kehidupan penulis sejak berada di Bandung.
14. *My beloved*, terima kasih atas perhatian, dukungan, inspirasi dan semangat kepada penulis.
15. Teman-teman KMH Saraswati khususnya angkatan 2006 yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu disini, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.