

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirabbil'alamiin*, 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 **“Pengembangan Kualitas Layanan Penjualan Online Peter Says Denim Menggunakan Integrasi E-Service Quality, Model Kano dan QFD”** 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 dan Ibuku tercinta, Bapak Suko Priyanto dan Ibu Tri Hartuti yang selalu mendoakan, melindungi, mencintai dan menyayangi penulis. Terima kasih atas dukungan, nesehat, semangat, motivasi, dan kasih sayang yang selalu menjadi alasan penulis untuk memberikan yang terbaik.
3. Kakak tunggalku tersayang dan kakak iparku, Mas Hendra dan Mbak Erica yang selalu memberikan kegembiraan dan menjadi penyemangat bagi penulis.
4. Ibu Amelia Kurniawati, ST., MT, selaku pembimbing satu yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan penulis, memberikan motivasi, memberikan banyak masukan dan ilmu yang berharga, serta meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan penulis.
5. Bapak Muhammad Iqbal ST., MM, selaku pembimbing dua yang telah membimbing dan meluangkan waktu untuk berdiskusi, serta memberikan pengetahuan lebih mengenai topik yang terkait penyelesaian Tugas Akhir ini
6. Seluruh manajemen Peter Says Denim, Mas Adika dan Ama serta semua pegawai yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di sana serta membantu penulis dalam pengumpulan data, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

7. Bapak Agus Ahmad Suhendra, Ir., MT, selaku dosen wali yang telah membantu dan menyemangati penulis untuk mendapatkan nilai yang bagus selama perkuliahan.
8. Seluruh dosen serta staf admin Fakultas Rekayasa Industri yang telah memberikan ilmu bagi penulis dan juga membantu penulis dalam menempuh perkuliahan studi Teknik Industri IT Telkom
9. Sahabat sekaligus keluarga di Laboratorium SIPO, Dinar, Erlita, Firman, Anneke, Ika, Agnes, Deri, Lisa dan Whidha yang selalu berjuang bersama, berbagi cerita suka dan duka, selalu menjadi penyemangat dan pembawa keceriaan, serta berbagi ilmu mengenai statistika, penelitian operasional maupun ilmu berharga lainnya.
10. Kakak-kakak asisten SIPO angkatan 2007, MRK, HFZ, SBY, ERT, ISM, SDZ, VTC, RFQ, TOS, FTA, dan FRZ yang memberikan dukungan dan ilmunya yang berharga. Adik-adik asisten SIPO angkatan 2009, SUN, WIN, DBY, EDN, EKA, KEV, FAL, MAY, STA, HNS, CIA, dan AFR yang telah berbagi keceriaan di Lab SIPO.
11. Sahabat-sahabat setia, Vita, Keke, Azuri, Riana, Krisna, Radit, Ega, Mario, Rhedo, dan Odan, terima kasih atas keceriaan, pengalaman berharga, suka duka, dan bantuannya selama ini yang bisa mengobati kesedihan dan beban yang penulis hadapi.
12. Teman-teman sesama asisten Gedung C lantai 3, yaitu Lab. SISPROMASI, Lab. TEKMI, Lab. SIMBI, Lab. APK&E, Lab. GARTEK, dan Lab. PFT.
13. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2008, khususnya kelas TI-32-01, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
14. Teman-teman di kosan, Nabara, Nungky, Putri, Ubit yang telah memberikan segala bantuan dan menjadi teman bermain.
15. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tak bisa disebutkan satu per satu.

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