

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “**Perancangan Proses Bisnis Perbaikan Kualitas Jasa Klinik IT Telkom Menggunakan Metode Reengineering Berbasiskan Quality Function Deployment**” dengan baik. Begitu banyak rasa terima kasih yang ingin penulis ucapkan kepada:

- 1) Kedua orang tua penulis Bundo Nurmainis dan Papa Karsuli yang selalu menjadi penuntun dan memotivasi penulis untuk selalu sukses dalam hidup ini. Memberikan semangat yang tidak pernah henti – henti nya. Segala dukungan dan motivasi yang diberikan, segala doa yang selalu dilayangkan untuk penulis, dan motivasi tanpa henti bagi penulis untuk melakukan penelitian ini.
- 2) Kakak kandung penulis uni Delfia Fauzana yang selalu memacu penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini sehingga menjadi semangat tersendiri bagi penulis supaya uni Delfia bisa pergi ke Bandung melihat penulis memakai toga “*welcome to Bandung my sister*”.
- 3) Bapak Muhammad Iqbal ST., MM., selaku pembimbing satu, yang telah membimbing dan memberikan segala kritik dan juga saran kepada penulis serta memberikan pengetahuan lebih mengenai topik yang terkait dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
- 4) Ibu Anindita A. Primastya, ST., selaku pembimbing dua, yang selalu dengan sabar membimbing, meluangkan waktu, dan tenaga bagi penulis.
- 5) Ibu Amelia Kurniawati, ST., MT, selaku pembimbing pengganti saya yang tidak bisa digantikan.
- 6) Mash Hanif sebagai pembimbing lapangan dan juga sebagai petugas di klinik IT Telkom yang selalu meyakinkan penulis “lo pasti bisa dil”. Terima kasih atas pelajaran dan makna yang diceritakan mas, semoga Psikoterapi tercapai (amin)
- 7) Ibu Litasari selaku dosen wali yang senantiasa memberi motivasi dan tantangan kepada penulis.
- 8) Pak rohamat yang memberi tantangan kepada penulis untuk tampil lagi untuk *standup comedy* di acara wisuda November. “saya siap pak”

- 9) Bopungers : Jangkung, Takur, Ujang, Irboks, Septiyah, Londo, Moris, Tiwi, Isan, Sakti yang selalu bersama sama dengan penulis suka duka canda tawa khas ala anak kampung yang ga bakal penulis lupakan. “ *you are my best friends ever*”.
- 10) Temen – temen seperjuangan dengan penulis yang membahas topik yang sama siapa lagi kalo bukan syawali dan bang kadek. *We can do it fellas*.
- 11) Temen – temen TI duo penulis yang kurang lebih 4 tahun kita bersama dari masih cupu, lugu, bersih sampai dengan sangar dan jenggotan bahkan ubanan guysss. Ari Uda, Anwari, Fikar, Nyoman, Gabe, Isni, Denny, Bagui, Youra, Nisa, Lely, Kartika, Wima, Utek dan semuanya temen temen kelas penulis
- 12) Temen – temen kosan GBK, Gilang, Imran, Ranoiak. “ arak – arak den November diiihhh !!!”
- 13) Temen – temen pengurus HMTI : Garda, Demplon, Ngalik, Goga, Bang Garong, Rina. *Come one guys* merah maroon kan lapangan rektorat pas wisuda gua
- 14) Terima kasih untuk Katy Perry, lagunya selalu menemani penulis dalam mengerjakan penelitian ini sehingga penulis tidak merasa jenuh. *I will meet you one day*
- 15) Temen – temen Madridista Telkom terutama dan utama kepada ketuanya langsung si HERU anak nieh. haha
- 16) Temen – temen *stand up comedy* IT Telkom, Bandung yang selalu mengajari saya teknik teknik bagaimana membuat materi dengan lucu dan ngomong di depan umum. Pelajaran yang sangat berarti bagi penulis
- 17) Fitra Riyanggi jasa *nge-print* yang sangat berarti buat kelancaran skripsi, mokasih sanaakkkkk. Hal ini membuktikan padang gak pelit kok hehe