

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas setiap berkatNya yang telah menyertai penulis selama melakukan penelitian Tugas Akhir ini hingga selesai. Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Call Center Postpaid Telkomsel Dengan Metode Fuzzy Servqual, Fuzzy Kano Model dan Quality Function Deployment di PT Infomedia Nusantara Bandung**” ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan akademik pada Program Sarjana Teknik Industri Institut Teknologi Telkom.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang tidak pernah meninggalkan dalam setiap keadaan dalam hidup penulis dan segala anugerah yang telah diberikan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. *This is all for you, Father.*
2. Kedua orang tua penulis, Papa terbaik untuk dukungan semangat dan doa yang diberikan dan Mama terhebat yang tidak berhenti memberikan perhatian dan kasih sayang kepada penulis. Adik penulis, untuk keceriaan dan kepedulian yang diberikan kepada penulis selama menghadapi masa sulit dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. *I love you always.*
3. Ibu Amelia Kurniawati, ST., MT selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan, memberikan motivasi dan semangat untuk tetap melakukan penelitian serta bimbingan tata tulis secara teliti hingga penelitian ini selesai.
4. Bapak Muhammad Iqbal, ST., MM untuk arahan dan bimbingannya selaku dosen pembimbing II yang telah sabar memberikan arahan dan materi mengenai penelitian ini serta memberikan pengetahuan lebih mengenai topik yang terkait dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Ronald Putera Hutapea, seorang sahabat dan kekasih yang telah memberikan motivasi, semangat, dukungan dan kasih sayang setiap saat kepada penulis, mendengarkan keluh kesah dan curahan hati selama penulis menyelesaikan penelitian Tugas Akhir ini. Sukses selalu buat kamu ya.
6. Rifni Devinta Rissi, sahabat, teman dan saudara atas semangat dan dukungan serta bahu tempat penghiburan di saat penulis mengalami masa sulit dan masa

bahagia selama menjalani perkuliahan di Institut Teknologi Telkom ini. Sukses untuk apapun yang kamu impikan dan langgeng untuk persahabatan kita.

7. Seluruh manajemen PT. Infomedia Nusantara Bandung, khususnya Bapak Cecep Irawan dan Kak Irma Andriatna yang telah banyak membantu penulis mulai dari pelaksanaan Kerja Praktik, pengumpulan data hingga pengajuan usulan dan rekomendasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
8. Kamilatun Nikmah, partner senasib dan sepenanggungan, atas perjuangan dalam suka dan duka selama setahun pengerjaan Tugas Akhir ini hingga selesai. Sukses selalu buat dirimu.
9. Teman-teman seperjuangan mengerjakan Tugas Akhir Resty, Syifa, Aqida, Dio, Eka, Damai, Wini yang telah saling memberi semangat untuk mengerjakan Tugas Akhir ini sampai selesai.
10. Teman-teman kosan D'Gallery, Kiki, Putri, Tito, Coco, Juno, Dave, Cepi, Fikri, Fery, dan teman-teman lainnya yang memberikan keceriaan kepada penulis selam penulis mengerjakan penelitian Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman kosan Kavling 40, Mila, Rahtu, Resty, Novi yang telah bersedia menerima penulis dengan baik, untuk keceriaan dan tawa bersama saat penulis berada pada masa jenuh sehingga penulis dapat mengerjakan Tugas Akhir ini dengan baik.
12. Saudara PA, Monika Yuliana dan teman sepermainan penulis, Indriani Sibuea yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk terus maju mengerjakan Tugas Akhir ini hingga selesai.
13. Seluruh dosen Fakultas Rekayasa Industri yang telah memberikan ilmunya, Bapak Rino selaku Kaprodi TI dan Bapak Wiyono selaku dekan Fakultas Rekayasa Industri.
14. Teman-teman PI KP 2012 Richo, Tiara, Dedep, Rifni, Simon dan Elis atas keceriaan, semangat dan doa yang diberikan. Walaupun tidak pernah berkumpul lagi, kenangan kebersamaan kita akan selalu berada dalam ingatan.
15. Teman-teman TI-33-03 atas kebersamaan dan kehangatan selama tiga tahun penulis menjalani perkuliahan.

16. Teman-teman Teknik Industri 2009 atas kerja sama dan kebersamaan yang telah diberikan.
17. Seluruh teman, keluarga, serta kerabat yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis khususnya, serta bagi dunia pendidikan pada umumnya.

Terima kasih.

Bandung, Februari 2013

Penulis

Ni Putu Gabriela