

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **”Peningkatan Kualitas layanan Smartfren Mobile Broadband Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) (Studi pada PT.Smartfren Telecom, Kota Bandung)**. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan program strata satu pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Orang tua tercinta, Drs. Januar Ahmad dan Dra. Rahimah yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
2. Ibu Citra Kusuma Dewi, SE., MBA sebagai Ketua Program Studi Administrasi Bisnis yang memberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Trisha Gilang Saraswati, SE., MSM sebagai Dosen Pembimbing yang dengan penuh perhatian dan kesabarannya selama ini meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sampai penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Retno Setyorini,S.T., MM dan Ibu Cut Irna Setiawati S.Ab. MM selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan dukungan dalam skripsi ini.
5. Kakak Tersayang, Reza Bunaiya (Alm), yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Adik tersayang, Miftahul Zifkri yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis.
7. Sahabat yaitu, Osta , Ayi, Suci, Wahyu, Wowo, Fred, Tiang, dan Meli, yang selalu menemani dari awal perkuliahan sampai penyelesaian skripsi.

8. Teman-teman Administrasi Bisnis B 2011 yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih banyak atas kenyamanan, kebahagiaan dan kekompakan suasana kelas selama ini, kalian yang terbaik.
9. Senior-senior Bang Aldy, Yufi, Yasir, Tezar dan Amirul yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini
10. Semua pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mereka yang membutuhkan.

Bandung, September 2015

Sabilal Rasyad

1203110077