

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) pada Bengkel Servis Mobil PT. Hyundai Mobil Indonesia, Bandung” dengan lancar. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, kritik, saran, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Rr. Rieka Febriyanti Hutami, SMB.,MM. selaku dosen pembimbing yang bersedia membimbing dan memberi arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu.
2. Dosen penguji sidang yaitu Bapak Sumrahadi selaku penguji 1 dan Bapak Yudi Priyadi selaku penguji 2 yang telah memberikan arahan dan saran pada skripsi ini.
3. Ibu Erni Martini S.Sos. M.M selaku dosen wali yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi kepada peneliti.
4. Kedua orang tua tercinta, Ayah Ir. Muhammad Herryanto dan Ibu Heni Henawanti, juga kepada adik tersayang, Muhammad Reza Nurfauzan yang selama ini selalu mendoakan dan memotivasi penulis untuk selalu berdoa dan berusaha memberikan melakukan yang terbaik kepada penulis.
5. Sahabat sekaligus keluarga F-36 yang telah banyak membantu dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta teman-teman penulis lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan yang Maha Esa membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

BANDUNG, 31 MEI 2016

NADIA PUTRI AMALINA

1201121297