

Kata Pengantar

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan Semesta Alam, atas rahmat, karunia, dan izin-NYA, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Perbaikan Kualitas Pelayanan Internet PT.XYZ Menggunakan Model Service Quality dan Kano” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi S-1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Allah SWT** yang senantiasa memberikan petunjuk, semangat, kemudahan, kekuatan, keikhlasan, kesabaran, dan kesehatan kepada penulis. Puji syukur penulis panjatkan atas segala rahmat, hidayah, dan ridho-NYA.
2. **Bapak Wahyu Widodo dan Ibu Retno Pratiwi** selaku orang tua tercinta yang telah membesarkan saya sejauh ini serta dukungan dan doa yang tiada henti untuk penulis.
3. **Nadia Ayu Pratiwi** adik yang tak kalah memberikan dukungan lebih kepada penulis.
4. **Bapak Andika** yang telah mengizinkan penulis dalam melakukan penelitian di PT.XYZ serta banyak membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. **Bapak Ir. Budi Praptono, M., M** selaku pembimbing satu yang telah dengan sabar, penuh perhatian, dan kasih sayang dalam membimbing penulis, memberikan banyak masukan ilmu, motivasi, dan semangat yang sangat berharga serta selalu meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan penulis.
6. **Bapak Rio Aurachman, S.T., M.T.**, selaku pembimbing dua yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing penulis, memberikan banyak masukan dan dengan kesabaran selalu mengingatkan kesalahan penulis saat melakukan penelitian.
7. **Ibu Warih Puspitasari selaku dosen wali**, serta seluruh dosen dan staff admin Fakultas Rekayasa Industri yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan telah membantu penulis selama perkuliahan.
8. **M.Ridwan Hakim**, yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan masukan, dan menjadi informan yang baik terutama dalam menyelesaikan penelitian ini .
9. **Keluarga Amsyong, FakuyReza yang biasa dipanggil “Batre”, Tari, Reza, Arya, Pampam, Angga, Anggi, Anita Widijuliana, Yuki, Anty** keluarga pertama penulis di kampus. Terimakasih atas dorongan semangat dan bantuannya, mungkin tanpa kalian tugas akhir ini lebih lama lagi selesainya,
10. **Teman-teman setia „GGS, Alhamdi Fikri, Israaq Jiwank, Frans Sucipto, Khairul Abrar, Dimas Anggoro, Mbah Tedy, Kang Dito, Deden, Tito**. Terimakasih atas canda tawa, suka duka, liburan, dan bantuannya selama ini.

11. **Ibnu Wisesa dan Kenia** teman kosan seperjuangan yang masih erat tali silaturahmi. Terimakasih banyak udah banyak nemenin mengisi waktu kosong selama di Bandung
12. **Temen Temen lama semasa sekolah, Ari, Adi, Herry, Lambau, Bedul, Gani, Welling, Rey, Mbot, Intan, Airin, Sabul** yang selalu siap menjamu nongkrong nongkrong lucu kalo lagi pulang ke Jakarta
13. **Siska Wulandari**, terimakasih atas motivasi dan sarannya yang membuat penulis terdorong untuk lebih fokus dan yang paling penting jadi semangat utama selama mengerjakan tugas akhir ini hingga selesai
14. **Temen Temen Comunitas Motor ITTELKOM (COMOT)**, keluarga kedua yang ngebuka jalan penulis untuk aktif dalam kesibukan kampus meskipun itu diluar akademik
15. **Kemahasiswaan dan HMTI ITTELKOM** yang sudah banyak mengajarkan dan memberikan ilmu softskill yang bermanfaat sebagai bekal untuk mencari kerja nanti setelah lulus
16. **Keluarga Kosan Lotus, Aditya Wormon, Brian Beng, Bang Audi, Tuntas, Dika Bau, Hanif Sulaiman, Bang Dapit, Yongki Jababeka, Reza Opan, Auringga**. Terimakasih atas kesesatannya selama ini, berkat kalian tugas akhir ini terasa malas untuk dikerjakan dan terasa lambat untuk terselesaikan dan berkat kalian 1 tahun sudah waktu yang cukup terpuaskan untuk menunda kelulusan penulis. Tapi disisi lain, kalian merupakan keluarga kecil tapi yang terbaik yang ngga bisa untuk ditulis di buku catatan atau word yang udah di update ke 2013 dan banyak sekali kenangan indah yang penulis bakal kangenin selama ngekos di Lotus.
17. **Teman-teman Angkatan 2011 terutama kelas TI-35-06**, terima kasih telah berbagi ilmu bersama #ViniVidiVici
18. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa tugas akhir ini tidak luput dari kekurangan, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin.

Bandung, 19 Juli 2016

Wahyu Bagus Rilo