KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Alhamdulillaahirabbil'aalamiin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **"Pengembangan Kualitas Layanan TELKOMFlexi Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* Di Wilayah Jakarta"**.

Begitu banyak pelajaran berupa ujian, tantangan dan cobaan yang dihadapi penulis dalam menyusun tugas akhir ini, hingga pada akhirnya tugas akhir ini selesai berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Rasa terima kasih yang mendalam, penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT, atas segala kekuatan spiritual, hidayah, dan petunjuk yang tak henti-hentinya diberikan kepada hamba-Nya.
2. Papa, Mama, dan Winda, atas semua dukungan, kesabaran, kasih sayang, dan doanya yang selalu dipanjatkan untuk penulis.
3. Almh. Nenek (19XX – 2006), atas segala ketulusan serta kasih sayang yang telah diberikan selama hidupnya pada penulis.
4. Bapak Budi Praptono, Ir., MMBAT. selaku pembimbing 1 yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan semangat dalam bimbingan pengerjaan tugas akhir ini.
5. Bapak Fahmi Alamsyah, Ir., MM. selaku pembimbing 2 yang juga selalu meluangkan waktunya serta sabar dalam membimbing penulis untuk memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak Budhi Yogaswara, Ir., MT. sebagai dosen wali dan seluruh dosen STT Telkom yang telah mengamalkan ilmu pengetahuan dan motivasinya kepada penulis dan para mahasiswa lainnya. Serta staff administrasi jurusan Teknik Industri (Bu Mega, Mba Retno, Mba Pipit, Bapak Ali) atas bantuannya mempersiapkan segala hal yang dibutuhkan penulis.
7. Teman-teman seperjuangan selama kurang lebih empat tahun ; Winta, Indra, Neneng, Sonya, Nila, Rani, Laily, Dian, Boy, Pipit.
8. Genvil (00-01) ; Neno, Neneng, Desi, Rangga, Handri, dan Fachrul.
9. Para 'QFD mania' ; Ida, Dian, Ika, Evy, dan Olin, atas segala saran, kritik serta bantuannya memberikan masukan pada penulis.
10. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2002 khususnya kelas TI 26-01, atas kebersamaannya selama ini.
11. Dan pihak-pihak yang telah membantu dan turut mendoakan penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, Agustus 2006

Penulis