

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas campur tanganNya dan semua berkat yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **”Usulan Peningkatan Contact Center 147 PT. Telkom Benchmark Contact Center 116 PT. Telkomsel Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment”**.

Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah mendapat banyak bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada:

1. **Tuhan Yang Maha Esa**, atas campur tanganNya dalam kehidupan penulis. Dia tidak pernah berubah untuk selamanya.
2. **Bapak dan Ibu** yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan.
3. **Bapak Budi Praptono, Ir., MMBAT.**, selaku pembimbing atas segala arahan, masukan, dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis.
4. **Bapak Faizal**, , atas ilmu, bimbingan, arahan dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
5. **Seluruh staff PT. Telkomsel**, atas ilmu, bimbingan, arahan dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
6. **Seluruh staf pengajar Departemen Teknik Industri**, atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
7. **Keluarga kecil dasarku**, atas dukungan, kebersamaan, dan pembelajaran yang lalui bersama.
8. **Keluarga kecil dasarku**, atas kebersamaan yang kita lalui.
9. **Villatel putri’ ers**, atas semangat, kebersamaan, dan kekeluargaan yang kita jalani selami ini.
10. **PMK IT Telkom**, sebagai wadah “pertumbuhanku”.
11. **Saudara-saudara seimanku di PMK IT Telkom**, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
12. **Anak-anak Teknik Industri khususnya angkatan 2004**, atas kebersamaan untuk meraih ilmu. Semoga silaturahmi kita tetap berjalan.
13. Semua pihak baik langsung maupun tidak langsung **yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.**

Kritik dan saran selalu dinantikan oleh penulis. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandung, Desember 2008

Penulis

DAFTAR ISI