KATA PENGANTAR

Alhamdulillaahirabbil'alamiin, Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "*Analisis dan Perbaikan Kualitas Layanan Speedy dengan Metode Six Sigma*"sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Telkom.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak dan Ibu, ucapan terima atas do'a, dukungan, motivasi, dan nasihat serta kesabarannya selama ini.
2. Adikku Mas Adi dan De' Riska tersayang, terima kasih atas do'a dan dukungannya
3. Ibu Sri Widaningrum selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta nasihat selama penyelesaian tugas akhir ini.
4. Bapak Anjar selaku Pembimbing Lapangan, Bapak Sulistyo, Bapak Asep, serta para pegawai PT TELKOM Kandatel Tangerang yang telah memberikan inspirasi dan banyak informasi serta dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Bapak Christanto Triwibisono selaku dosen wali yang dengan sabar memberikan arahan dan dorongan semangat selama menjalani kuliah di IT Telkom.
6. Seluruh dosen dan staf di Fakultas Rekayasa Industrii IT Telkom.
7. Teman Terbaikku Achmad Firmansyah atas bantuan, dukungan, dan motivasinya.
8. Sahabat-sahabatku terbaik Intan, Tata, Risty, Zenith, Lia, Nita, Jeje, Tina, Tiana, dan Ari yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.
9. All Assisten Lab APK & E tercinta (DIN, XAN, ARV, MYR, NIA, MGA, LDY, ZQY, NDA, IAN, UCH, DNA, DTZ, DYN,). *Keep love this lab*.
10. Seluruh teman-teman di kelas TI-29-03 yang telah mengisi lembaran cerita selama kuliah di IT Telkom.
11. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam meyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak lepas dari kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Amin.

Bandung, Juli 2009

Penulis