

*Dipersembahkan untuk Alm. Mama, Bapak dan Kakak Tercinta*

*“Tanpa kalian aku bukanlah aku yang sekarang, dan kebanggaanku adalah  
dapat merasakan kasih sayang kalian untukku, sepanjang hidupku”*

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR**

Tugas Akhir ini tidak dipublikasikan, terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Institut Teknologi Telkom, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis dengan mengikuti aturan HAKI yang berlaku di Institut Teknologi Telkom. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya. Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus seizin Dekan Fakultas Rekayasa Industri, Institut Teknologi Telkom.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji dan syukur ke hadirat Bapa di Sorga, Tuhan Yesus dan penolong Roh Kudus, karena atas segala rahmat dan kasih sayang-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“USULAN PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN INTERNET *BROADBAND* XL DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD”** dengan baik. Begitu banyak rasa terima kasih yang ingin penulis haturkan kepada :

1. Bapak tercinta, (Almarhum) Mama tercinta, Kakakku tersayang Ferdy (Didit) dan Nenek tercinta yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan dari awal penulis hadir didunia ini sampai saat ini, dan juga seluruh keluarga besar baik yang di Bali, Malang, Makasar, Bandung, dan Jakarta yang selama ini memberikan doa, bantuan dan semangat serta dukungan kepada penulis.
2. Kepada Bapak Agus Achmad Suhendra, Ir., MT., selaku pembimbing I, yang telah sabar membantu penulis, mengarahkan dan memberi saran-saran serta dorongan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Kepada Bapak Muhammad Iqbal, ST., MM., selaku pembimbing II, yang dengan penuh kasih memberikan tuntunan, saran-saran, serta dukungan bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
4. Bapak Budi Sulisty, Ir., MT., selaku dosen wali yang selama ini memberikan penulis semangat, masukan dan pengarahan selama penulis melaksanakan kegiatan perkuliahan.
5. Ibu Praty Poeri Suryadhini, ST., MT yang telah meluangkan waktunya sebagai Dosen Penguji dalam Sidang Tugas Akhir penulis.
6. Ibu Amelia Kurniawati, ST., MT yang telah meluangkan waktunya sebagai Dosen Penguji dalam Sidang Tugas Akhir penulis.
7. Ibu Ratih Kusuma W., ST yang telah meluangkan waktunya sebagai Dosen Penguji dalam Sidang Tugas Akhir penulis.
8. Dosen-dosen Fakultas Rekayasa Industri IT TELKOM atas segala bimbingan, saran, dan motivasi selama penulis berkuliah di IT TELKOM.
9. Seluruh staf Administrasi Departemen Teknik Industri atas semua bantuan administrasinya terhadap penulis selama ini.
10. Jimmy M Hutagaol dan Julia Hutapea dan tambahan teman baru dengan sejalannya waktu ada Ralph, Lusi, Elsa, Tasya, Ferika, Daud yang sudah memberikan cerita klasik persahabatan dibalik kehidupan selama menjadi mahasiswa di IT TELKOM selama ini.
11. Andreas, Alvin, bang Sandre, bang Hosea, bang Timbul, bang Andi, bang Pindo, dan seluruh Atmaers 95 yang selalu memberikan warna di kosan kita

tercinta serta dukungan dan doa bagi penulis yang tidak disebutkan. Semoga sukses ya semuanya, terutama untuk adek-adek 2008 : Kris, Raja, Septi, Adi P, Adi O, Rio (yang udah pindah), Endo, dan Gilang (angkatan Atma'ers terbaru).

12. Teman-teman TI angkatan 2006 dan TI-30-03 yang terkenal ribut, serta UKM Kesenian Bali Widyacana Murthi. Anak-anak Puri Arga 2006. Bing'Tung'Ik. PMK IT Telkom. Panitia K3 dan Perkantas Jabar. Dan keluarga Thomas tentunya ☺
13. Sahabat dari SMA-Dede (kita sama-sama masuk dan keluar yo..), Jetro, Bayu, Wisnu, Wina, Acrid, Orfa, dan teman-teman yang lain yang memberi semangat untuk menyelesaikan pengerjaan Tugas Akhir ini.
14. Keluarga Kelompok Kecil : Bg Adoen, Marnala, James, Tulus, dan Jack, makasih buat doa-doa kalian. Adek-adekku Arie, Sammuel, Immanuel, Gabe dan Erfan yang selalu ngingetin untuk cepet lulus, makasih juga buat dukungan dan doanya, cepet lulus juga y kalian, maaf klo ada yang kurang dari abang. Dan juga saudara KKL "Lamia", walau sebentar namun selalu diingat.
15. *My Lovely* Putu Irene Ayu Nugrahini, yang selalu memberi perhatian, dukungan, nasehat, inspirasi, semangat dan segalanya kepada penulis dalam kondisi apapun. Makasih buat kesabaran yang sudah diberikan.
16. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Terima kasih atas doa dan dukungannya. Untuk kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Amin*

Bandung, Oktober 2011

Penulis