

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin, Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan KaruniaNya. Sehingga disini penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Usulan Perbaikan Layanan Call Center 147 Berdasarkan Variabel Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy serta Metode Quality Function Deployment**” sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program S-1 jurusan Teknik Industri di Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom.

Pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Mama dan Papa tercinta, terimakasih atas kasih sayang, doa serta dukungan yang berlimpah kepada penulis. Serta adikku tersayang Novi Dwi Rumani calon dokter yang selalu memberikan semangat semoga sukses selalu dan dapat membanggakan orang tua.
2. Pak Agus Achmad Suhendra, Ir., MT, sebagai pembimbing tunggal penulis, ucapan terima kasih yang tak terkira karena telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir.
3. Pak Nunung Heryana selaku asisten manager Direct Chanel Management Telkom kandatel Bandung, terimakasih sebesar-besarnya karena telah mengizinkan penulis melakukan penelitian, sehingga Topik Tugas Akhir disetujui dan dapat diselesaikan oleh penulis.
4. Bu Marina sebagai dosen serta orang tua dikampus bagi penulis yang selalu memberikan semangat dan sebagai tempat curhat bagi penulis. Dan tidak lupa juga seluruh dosen serta staff IT Telkom, khususnya di Fakultas Rekayasa Industri.
5. Rekan-rekan seperjuangan di HMTI 2007-2008 terutama untuk divisi HRD, terimakasih atas kebersamaannya dan pengalaman yang diberikan.
6. Rekan kerja selama jadi asisten riset lab. Tekmi (faisal, sari, ina dan efi), yang selalu berbagi pengetahuan kepada penulis. Serta teman-teman selama gladi di Telkom Purworejo.
7. Teman-teman di TI 30-02 yang selalu kompak, teman-teman di USBM serta teman-teman di Paduan Suara Mahasiswa IT Telkom semoga kita sukses selalu amin.
8. Sahabat ku Boky alias Kiki, Mace alias Orfa dan abang ku Balond terimakasih atas *support* nya, serta teman-teman kosan Wisma Soka yang kompak selalu.
9. Mas ardi, yang pernah mengajarkan arti sebuah kehidupan, yang membuat penulis belajar menjadi dewasa dari semua masalah yang datang.

10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan Tugas Akhir seperti kata pepatah "*Nobody Perfect In The World*". Oleh karena itu, penulis meminta maaf atas segala kesalahan dengan segenap hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Bandung, November 2010

Penulis