

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Perbaikan Kualitas Pelayanan E-Commerce pada Perusahaan Mommo dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*”** dengan baik. Begitu banyak rasa terima kasih yang ingin penulis haturkan kepada :

- 1) Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah – Nya selama penulis mengerjakan Tugas Akhir ini.
- 2) Almarhum Papa dan Mama yang selalu menjadi “penuntun dan motivator” dalam menjalani hidup ini, yang telah sangat berjasa dalam pendidikan penulis, pemberi contoh yang sangat inspiratif dan teladan bagi penulis selama hidup, segala dukungan dan motivasi yang diberikan, segala doa yang selalu dihaturkan untuk penulis, dan motivasi utama bagi penulis untuk melakukan penelitian ini.
- 3) Bapak Muhammad Iqbal ST., MM., selaku pembimbing satu, yang telah membimbing dan memberikan segala inputan baik kritik dan juga saran kepada penulis serta memberikan pengetahuan lebih mengenai topik yang terkait dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
- 4) Ibu Amelia Kurniawati, ST., MT., selaku pembimbing dua, yang selalu dengan sabar membimbing, meluangkan waktu, dan tenaga bagi penulis. Serta menjadi pembimbing tata tulis yang sangat teliti dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
- 5) Ibu Warih Puspitasari, S.Psi.,M.Psi., selaku pembimbing pada Tugas Akhir I, Bapak Avon Budiyono selaku penguji pada seminar Tugas Akhir I, Ibu Murahartawaty, Bapak Rochmat Saedudin dan Bapak Agus Setiawan selaku penguji pada sidang Tugas Akhir penulis.
- 6) Bude Asye beserta keluarga yang sangat penulis sayangi dan kasihi, sebagai orangtua yang membimbing penulis selama berkuliah di IT Telkom. Terima kasih karena telah dengan ikhlas memberikan tempat tinggal dan asupan makanan bergizi kepada penulis selama berdomisili di Bandung.

- 7) Keluarga besar Ravazes 70 IT TELKOM Jongkey, Odon, Amoy, Epi, Garong, John, Cepot, Risty, Wirandi Aji, dan Edo. Hingga sekarang selalu memberikan kenangan yang sangat berkesan.
- 8) Keluarga besar Ravazes 70 dan Passive 69+ . All the best for you,guys. Salam Violet! Sampai jumpa di Bulungan, penulis pulang.
- 9) Kakak tunggal penulis, Murboyudo Joyosuyono beserta istri Hesnawariq yang selalu memberikan contoh agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih banyak,kakak.
- 10)Tante Melan dan Om Lahudi beserta keluarga
- 11)Keluarga besar Suyono dan Cirebon, terima kasih karena senantiasa memberikan hiburan yang memancing tawa dan suasana kekeluargaan yang sangat nyaman.
- 12)Mbak Kitty dan Mbak Latri yang selalu membantu penulis untuk mengirim pesanan barang kepada pelanggan selama penulis berfokus mengerjakan Tugas Akhir di Bandung.
- 13)Keluarga Laboratorium Tekno Ekonomi sebagai tempat tinggal penulis selama melakukan penelitian.. Terimakasih kepada Resha Akbar dan Singgih sebagai rekan senasib dan sepenanggungan selama bulan Ramadhan tahun 2011.
- 14)Bayu, Shinta dan G Dian sebagai teman senasib dan seperjuangan selama penulis mengerjakan Tugas Akhir. Success for you all!
- 15)Keluarga besar Raffles Squad, Bibir, Odon, Bogel, Bayu, Rekty Rizky, Mando, Denny, Narji, Bejo, dan Kubil yang selalu membukakan pintu kamarnya untuk penulis bermalam selama dua tahun terakhir. I Love You All.
- 16)Terima kasih kepada Uncal, Kukuh, Reza, dan Andre yang selalu berjuang bersama selama empat tahun berkuliah di IT Telkom.
- 17)Teman-teman TI 31 01 dan Keluarga besar Teknik Industri angkatan 2007 dan Seluruh keluarga besar Fakultas Rekayasa Industri IT Telkom.