

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ **Usulan Perbaikan Pelayanan pada Bagian Teller dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* Bank XYZ** ” 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) Papa dan Mama yang selalu menjadi “*hero*” dalam menghadapi hidup ini, yang telah sangat berjasa dalam pendidikan penulis, pemberi contoh yang sangat berharga dan teladan bagi penulis selama hidup, segala dukungan dan motivasi yang diberikan, segala doa yang selalu dihaturkan untuk penulis, dan inspirasi bagi penulis.
- 3) Bapak Muhammad Iqbal ST., MM., selaku pembimbing satu, yang telah membimbing dan memberikan masukan bagi penulis untuk kelancaran pengerjaan Tugas Akhir ini serta memberikan pengetahuan lebih mengenai topic yang terkait dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
- 4) Ibu Warih Puspitasari Spsi., Mpsi., selaku pembimbing dua, yang dengan sabar membimbing, meluangkan waktu, dan tenaga bagi penulis. Serta menjadi pegkoreksi yang sangat teliti dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
- 5) Dosen Fakultas Rekayasa Industri yang telah mengajarkan, mentransfer, dan mengembangkan pengetahuan pada penulis selama mencari ilmu di IT Telkom Bandung. Dosen wali penulis, Bapak Christanto Triwibisono IR., MM., yang telah menjadi dosen wali yang baik dalam memberikan masukan, kritik, dan saran mengenai perkuliahan.
- 6) Nenek penulis, Yangti dan Ibu yang sangat penulis sayangi serta nenek yang selalu mendoakan cucunya untuk meraih kesuksesan dalam segala hal.
- 7) Keluarga Supardi Santoso yang telah berjasa selama penulis berkuliah di IT Telkom Bandung, yang telah memberikan contoh yang baik dalam menghadapi dunia kedepannya, motivasi, serta kebahagiaan selama penulis di Bandung.
- 8) Kakak tunggal penulis, Muhammad Adi Prayoga yang selalu memberikan contoh yang baik bagi penulis serta memotivasi penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir.

- 9) Reza Bagus Pratama, yang selalu menemani dikala suka dan sedih, orang yang menemani penulis dalam melewati kehidupan di Bandung, selalu memberikan pandangan hidup, kebahagiaan, pengorbanan, dan keberhasilan bagi penulis.
- 10) Keluarga besar H. Abd. Zoebairi Salim, Pakde Johan, Bude Yanti, Aldi, Astrid (Almh), Pakde Santoso, Bude An, Mas kiki, Adek Rheza, Om Hermanto, Tante Wis, Alan, Marsha, yang telah menjadi keluarga yang sangat berharga bagi penulis.
- 11) Keluarga Adnan Effendi, Pakd Handri, Bude Tipuk, Mbak Pipit, Mabak Hepi, Mas Kiki, Bude Effy, Pakde Narto, Mas Bimo, Mbak Lia, Mabak Dita, Mbak Dinda, Pakde Hari, Bude Eni, Mas Bagas, Mbak Laras, Mbak Niken, Pakde Iwan, Bude Ong, Mas Danang, Mas Rangga, Mbak Bella, Awing, Om Harun, Tiyek, Irma, Faham, semua keponakan, dan yang sangat berjasa bagi keluarga ini Mbak Mah yang telah menjadi keluarga besar yang sangat berarti bagi penulis, keluarga yang selalu kompak dalam segala hal.
- 12) Sahabat-sahabat penulis selama di Bandung, Amel dan Agnes yang telah memberikan dukungannya, Dinda, Rancil, Raras, Dea, Osi, Imam, Wen, Bagong, dan Galang sebagai teman seperjuangan di Bandung.
- 13) Amel, Agnes, Unan, Septi, Eva, Gaidha, Ainun, Taya, Icha, Tyas, Intan, Lona, Kurnia, Pipit, Egi, Lucky, Beny, Bintang, James, Riza dan yang tidak dapat disebutkan, terima kasih atas kekompakannya selama kita hidup di Bandung.
- 14) Admin FRI, Ibu Heni, Ibu Fitri, Ibu Endah, Bapak Ali yang telah membantu dalam urusan adminitrasi.
- 15) Teman-teman TI-02 dan seluruh Teknik Industri angkatan 2007, 2008, dan 2009.
- 16) Bougenville *Boarding House*, Bogel, Reza Bao q, Masay, Eji, Tyo, Ujo, Anton, Edo, Jija, Suhay, Andre, Desfan, Ahong, Pancil , Windu Tiara, Ojan Rere, Kiki, Rere, Nacil, Vitha, Rara, Tiara, Unak, Suli Bogel, Kiki Eji, Putri Edo, Suci Tyo, Bibi selaku teman yang pernah melewati hari-hari bersama.