

KATA PENGANTAR



*Alhamdulillahirabbil'aalamiin, Allahumma Shalli 'ala Muhammad wa'ala
alihi Muhammad*

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta mengkaruniakan keluasan ilmu kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DI BORMA CIJERAH BANDUNG DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD”** sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program S-1 Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom. Penulis sangat menyadari bahwa selama penyusunan Tugas Akhir ini banyak hambatan dan kesulitan yang dihadapi namun semuanya dapat dilewati dengan baik atas bantuan banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, petunjuk, ilmu, kekuatan, keikhlasan dan kesabaran. Puji syukur penulis panjatkan atas segala Rahmat dan Ridho-Nya.
2. Papap dan Mamam yang selalu memberikan petunjuk dan doa selama ini agar penulis dapat menjalani hidup dengan baik. Terima kasih yang tidak pernah ada habisnya karena penulis telah diberikan kasih sayang yang luar biasa dan pelajaran mengenai hidup. Makasih Pap dan Mam.
3. My hubby, Eka Tresna Gumelar, yang selalu memberikan support, pencerahan, dan masukan-masukan ide dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih atas kesabaran dalam menghadapi segala kekurangan penulis. Terima kasih atas doa dan kasih sayang yang diberikan. Makasih Ayah.
4. My luvly son, Raqilla Rayyan Atharrayhan, yang selalu menghibur penulis di saat penulis jenuh dan lelah. Terima kasih ats doa dan pengertian yang diberikan.

Makasih ya Kakang sayang.

5. Papah dan Mamah yang selalu memberikan petunjuk dan doa selama ini agar penulis dapat menjalani hidup dengan baik. Terima kasih yang tidak pernah ada habisnya karena penulis telah diberikan kasih sayang yang luar biasa dan pelajaran mengenai hidup. Makasih Pah dan Mah.
6. Adik penulis Marisya Rizkia Ramdhaniati dan adik-adik ipar penulis, Hilman Fauzi, Sofiana Indraswari, Nana Suryana, dan Fitria Tresnawati, yang membantu menjaga anak penulis selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir. Terimakasih karena telah memberikan penulis semangat dan dukungannya selama ini. Terima kasih telah menjadi saudara sekaligus sahabat bagi penulis,
7. Seluruh keluarga besar M. Dirman, keluarga besar Salyanegara, keluarga besar Karta Kadiwongso, dan keluarga besar Kuswara, terima kasih banyak atas kekeluargaannya selama ini, penulis sangat beruntung dapat menjadi bagian dalam keluarga besar ini.
8. Ibu Amelia Kurniawati, ST., MT selaku pembimbing I Tugas Akhir, terima kasih banyak atas segala bimbingan, masukan, dan motivasi dari Ibu selama ini dalam membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Bapak Muhammad Iqbal, ST., MM selaku pembimbing II Tugas Akhir, terima kasih banyak atas segala bimbingan, masukan, dari Bapak selama ini dalam membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Bapak Wiyono Ir., MT selaku dosen wali terima kasih atas bantuan dan arahannya selama ini. Dosen-dosen Fakultas Rekayasa Industri IT Telkom atas segala bimbingan, saran, dan motivasi selama penulis mengerjakan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh staff Administrasi Departemen Teknik Industri terima kasih atas semua bantuan administrasinya terhadap penulis selama ini.
12. Om Anton, Pak Adi, Pa Tatang, dan semua pihak Supermarket Borma Cijerah terima kasih banyak karena telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
13. Sahabat-Sahabat penulis Resti Ramadhani, Safira Meisya Pramudhita, Erlita Sariningrum, Putri Kartika Sari, dan Herdiany Agustine yang telah menemani dan berjuang bersama selama menuntut ilmu di Kampus IT Telkom. Terima

kasih atas persahabatan kita selama ini.

14. Sahabat penulis, Dyas Risma, Emma Dyah, Girindra, Rima Pratiwi, Viola Yuslita, Windy Pratiwi yang selalu memberikan support kepada penulis. Terima kasih banyak atas segala hiburan dan saran yang diberikan.
15. Teman-teman TI-32-04 yang telah banyak meninggalkan penulis tapi tidak sedikit yang masih setia menemani perjuangan ini.
16. Dan seluruh pihak yang telah membantu penulis dan mendoakan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya atas segala kekurangan yang ada sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang terkait. Amin

Bandung, 18 Juni 2013