

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* segala puji bagi Allah SWT karena atas berkah, rahmat, dan petunjuk-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS KEBUTUHAN PELANGGAN LAYANAN INTERNET DI KOTA BANDUNG DENGAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO**” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata-1 Jurusan Teknik Industri Departemen Rekayasa Industri Fakultas Teknik Telkom University.

Begitu banyak rasa terima kasih yang ingin penulis haturkan kepada:

- 1) Allah SWT yang memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
- 2) Papa dan mama yang telah berupaya keras dan tak pernah lelah menuntun, menyanyangi dan mendoakanku hingga saat ini. Semangat dan dukungan kalian merupakan yang terpenting bagi penulis untuk dapat melakukan yang terbaik.
- 3) Farhan Bintang Pramudya, Adik terganteng. Tinggal jauh dari kamu, sering ngebuat kakak kangen sama lelucon dan cerita-cerita kamu yang heboh, terutama buat ngisengin kamu.
- 4) Ibu Ir. Farda Hasun, M.Sc, selaku pembimbing tunggal, yang telah dengan sabar membimbing penulis hingga akhir dan mendapat gelar sarjana, serta memberikan banyak masukan dan ilmu yang bermanfaat.
- 5) Seluruh dosen dan staf Departemen Rekayasa Industri yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis, dan juga membantu penulis selama menempuh studi Teknik Industri di Institut Teknologi Telkom.
- 6) Kelompok TA Internet, Anindita Pradipta, Diko Ariyawika, dan Eki yang bersama-sama penulis berdiskusi dan berjuang bersama-sama selama pengerjaan tugas akhir ini.
- 7) Keluarga UKM Band IT Telkom. Bayu Saputra, Canidya Alifiana, Firizqy Ramadhana, Bima Alfiandry, Wahyu, Indra Gunawan, Felix, Galih, Ai, Risky Hamdany, dkk. Terima kasih karena selama 4 tahun ini menemani hari-hari penulis, memberikan banyak pengalaman dalam berorganisasi, *event organizer*, dan dunia musik.
- 8) Keluarga besar Bandung, Bude Ninik, Pa'de Donis, Mbak Tifa, Mbak Dilla, mbak Ana dan Mas Bani yang sekarang tinggal di Belitung. Terima kasih atas segala nasihat, kebersamaan serta motivasinya untuk segera menyelesaikan Tugas akhir ini .

- 9) Manperta Negara Situmorang yang selalu mendukung, dan senantiasa hadir memberikan semangat dan motivasi hingga akhir penulisan Tugas Akhir ini. *Thank's Dear* ☺
- 10) Teman-teman Pondok Larissa, Nada, Yunsa, Angel, Afi, Tata, Fira, Sita, Tia Manik. Waktu di kosan jadi menyenangkan karena kalian ☺. Gak pernah telat sama gosip-gosip terbaru.
- 11) Teman-teman Teknik Industri angkatan 2009 dan Kelas TI-33-05, Rahtu Tatvia Novisya, Grifty Elland Bening, A. A. Ayu Kurnia Devanty dan Resti Martasari
- 12) Teman-teman YPH, Kevin Handoko, Danica Thea Marella, Prasadika Megantari, Lutfi Azandi, Valrino Novadeansyah, dan Arief Yudha. Terima kasih atas waktu kebersamaan yang memberikan tawa, dan kebahagiaan. *Long last friendship* ☺
- 13) Teman-teman band Cassandra: Yoga, Hafidz, Fandy, I'im, Fakhrol, dan Aries, dan Band Afronesia: Obama, Abud, Bondan, Ibe dan Adit. Terima kasih atas waktu kebersamaannya dan pengalaman-pengalaman menarik di atas panggung.
- 14) Teman-teman keprofesian *Marketing*: Norman, Ahong, Vinny, Lusy, Harry, Yanti, Karang, Sunan, Kak Dedy, dkk.
- 15) Dan kepada semua pihak yang telah banyak membantu perkuliahan dan kegiatan lainnya selama kuliah di Telkom University. Saya mengucapkan terima kasih

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini tentu tidak luput dari kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, Oktober 2013

Tiara Indriani Pratiwi