

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom. Judul yang penulis ajukan adalah **“RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DI ASRAMA UNIVERSITAS TELKOM DENGAN DIMENSI *SERVICE QUALITY* DAN MATRIKS HOQ (*HOUSE OF QUALITY*)”**.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak:

1. **Ibu Dr. Ir. Luciana Andrawina, MT**, selaku pembimbing I yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan, masukan, dukungan, dan segala kemudahan serta kebaikan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
2. **Bapak Rayinda Pramuditya Soesanto, ST, MT**, selaku pembimbing II yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan, masukan, dukungan, dan segala kemudahan serta kebaikan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
3. **Ibu Amelia Kurniawati, ST, MT**, selaku dosen wali atas nasihat, bimbingan, serta motivasi selama penulis kuliah.
4. **Bapak Tegar** selaku karyawan Bagian Kemahasiswaan Universitas Telkom yang sudah membantu dalam memberikan pengetahuan tentang layanan Asrama Universitas Telkom.
5. Kakak-kakak penulis **Yiyip Ika Yasmitasari** dan **Yiyip Dwi Sapputra** yang sudah memberikan doa dan motivasi untuk penulis.
6. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Mudah-mudahan tugas akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua.

Bandung, 16 Juni 2017

Penulis