

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan Kebutuhan Pelanggan Terhadap Layanan Brolabs Menggunakan Metode Integrasi *Service Quality* Dan Model Kano”. Tugas Akhir ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi S1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom. Penulis menyadari Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tidak lepas dari dukungan secara langsung dan tidak langsung dari banyak pihak. Maka, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Yati Rohayati, M.T. selaku pembimbing I dan Wawan Tripiawan, S.T., M.T. selaku pembimbing II, yang selalu sabar dalam membimbing, memberi pengetahuan, saran, motivasi, dan waktu untuk melakukan tukar pendapat.
2. Ir. Sri Widaningrum, MT selaku dosen wali selama masa perkuliahan di Universitas Telkom. Terima kasih untuk semua arahan dan bimbingan yang sudah diberikan.
3. Rolland selaku Manager Business Development Brolabs yang sudah bersedia memberikan waktunya selama penulis melakukan penelitian untuk Tugas Akhir.
4. Seluruh dosen dan staf Fakultas Rekayasa Industri yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama masa perkuliahan.
5. Kelompok Tugas Akhir, Miftah Dwi Rachma, Citra Triana, dan Naufal Sayidiman yang selalu meluangkan waktu untuk bertukar pendapat selama pengerjaan Tugas Akhir.
6. Keluarga Mahasiswa Katolik (KMK), organisasi pertama di kampus yang memberikan pengalaman luar biasa dan mengajarkan banyak hal. Terima kasih untuk doa dan dukungan yang selalu diberikan selama ini.
7. Musyawarah Perwakilan Mahasiswa (MPM) HMTI. Terima kasih untuk canda tawa, suka duka, kebersamaan, dan kerja samanya selama satu periode.
8. Keprofesian Marketing. Terima kasih untuk pengalaman dan ilmu yang didapatkan

9. Asisten Laboratorium *Enterprise System Engineering* 2017 – 2018. Terima kasih untuk kerja sama dan ilmu baru yang didapatkan selama beberapa bulan terakhir.
10. Teman-teman terdekat penulis, Kathy, Ojie, Adel, Cindy, Dhea, Della, Tika, Ulfa, Lili, dan Cinthya. Terima kasih untuk canda tawa dan kebersamaannya selama di perkuliahan, sukses selalu untuk kalian.
11. Teman-teman Fortress TI-38-04, yang berjuang bersama selama 4 tahun perkuliahan. Semoga selalu sukses untuk ke depannya.
12. Semua pihak yang sudah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan. Maka, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penelitian ini agar ke depannya dapat lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca.

Bandung, 7 Juni 2018

Kandida Kenya Utami