

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur dipanjatkan kepada Allah SWT atas limpahan nikmat, dan rahmat-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan Sistem Layanan Pelanggan IndiHome Dengan Identifikasi Kebutuhan Menggunakan Integrasi *Service Quality* Dan Model Kano Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Lembong Bandung”. Tugas akhir ini dilakukan sebagai syarat menyelesaikan Program Studi S1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom. Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pembimbing I, Bapak Ir. Budhi Yogaswara, M.T., atas segala kesabaran dalam memberikan bimbingan dan telah memberikan ilmu, dan motivasi serta masukan bagi penulis untuk menyusun Tugas Akhir ini dapat selesai tepat waktu.
2. Pembimbing II, Ibu Sari Wulandari, S.T., M.T., atas segala bimbingannya dalam perbaikan penulisan, dan telah memberikan ilmu, dan arahnya dalam mencapai target menyelesaikan Tugas Akhir ini dapat selesai tepat waktu.
3. Dosen Wali, Bapak Dr. Putu Giri Artha Kusuma, S.T., M.T., atas segala bimbingan dan bantuannya selama menjadi Dosen Wali TI 39-09.
4. Bapak Ifan Noor, dari pihak IndiHome dari divisi War Room yang telah memberikan data yang dibutuhkan pada penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa pembuatan Tugas Akhir ini tidak luput dari kekurangan dan kesalahan. Untuk itu, kritik dan saran perbaikan yang membangun Tugas Akhir ini agar dapat dikembangkan untuk menjadi lebih baik dan memberikan manfaat kepada pembaca.

Bandung, 23 Agustus 2019

Penulis