

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, petunjuk dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Perbaikan Kualitas Pelayanan Konsumen dan Fasilitas Pada Rumah Makan Khas Banjar Hj. Itas dengan menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 jurusan Teknik Industri Fakultas Rekaya Industri Universitas Telkom. Penulis sangat menyadari bahwa selama penyusunan Tugas Akhir ini banyak mengalami kesulitan. Segala kesulitan tersebut dapat dilewati dengan usaha dan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Abah dan Mama**, Bapak H. Bahtiar dan Hj. Taspiah yang tidak pernah berhenti mengucapkan nama penulis disetiap doanya. Tidak ada kata selain terimakasih untuk kedua malaikat yang senantiasa memberikan kasih sayang, perhatian, dukungan dan motivasi yang selalu menjadi alasan terbesar penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. **Bapak Ir. Budi Praptono, MM**, selaku pembimbing satu yang penulis hormati. Terimakasih atas setiap bantuan dan kesabaran selama ini dalam membimbing, mengarahkan, memotivasi, dan memberi ilmu serta saran berharga untuk penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. **Bapak Bobby Hera Sagita, SE, MM**, selaku pembimbing dua yang penulis hormati. Terimakasih atas waktu yang diluangkan serta ilmu dan masukan untuk berdiskusi dengan penulis mengenai Tugas Akhir ini.
4. **Bapak Drs. Tatang Mulyana, MT, Phd**, selaku dosen wali yang telah memberikan bantuan dan perhatian kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Telkom serta masukan yang memudahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. **Seluruh Dosen dan Staff** Universitas Telkom khususnya Fakultas Rekaya Industri yang telah membantu penulis dalam menempuh perkuliahan selama ini di prodi Teknik Industri.

6. **Sahabat-sahabat** saya yaitu Sam, Shelma, Aziz, Aljo, Ivan, Udin , Julio, Pray, Rini, Amru yang sudah membantu menemani penulis selama mengerjakan Tugas Akhir.
7. **Rumah Makan Khas Banjar Hj. Itas**, yang selama ini telah mengizinkan penulis melakukan penelitian pada program pelayanan dan memberikan data yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian.

Bandung, 13 Januari 2020

Penulis