

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji bagainya dan sanjungan hanya kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan kepada kita semua. Tidak lupa Shalawat dan salam semoga terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan segenap keluarganya, para sahabat, dan seluruh umatnya yang mengikuti sunnahnya sampai hari pembalasan.

Alhamdulillahirabbil'alamin, atas rahmat, kuasa, serta izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan Kualitas Layanan Expert Course Melalui Penggunaan *Mobile Application* Menggunakan Metode *Mobile Service Quality* dan *Refined Kano*” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi S1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Telkom University.

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. Kedua orang tua dan adik-adikku yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi selama mengerjakan Tugas Akhir.
2. Bapak Dr. Ir. Agus Achmad Suhendra, M.T. selaku pembimbing I yang telah membimbing dengan penuh kesabaran. Serta penulis ucapkan terimakasih atas waktu, ilmu, dan arahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Bapak Ir. Budhi Yogaswara, M.T. selaku pembimbing II yang selalu mengarahkan penulis ilmu yang sangat bermanfaat serta terimakasih atas waktu yang sudah diluangkan dengan sabar dalam penyelesaian Tugas Akhir.
4. Pihak Expert Course yang telah memberikan informasi serta izin untuk dijadikan objek penelitian.
5. M. Riananda Pratama selaku partner terbaik yang selalu memotivasi penulis dan memberikan saran dalam pengerjaan Tugas Akhir.
6. Laila Rafidah Husna selaku sahabat serta partner yang luar biasa dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah terlibat serta banyak membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan Tugas Akhir penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak luput dari kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, 18 Juni 2010

Maharani Fuji Lestari