

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur hanya kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Analisa Kualitas Layanan Berbasis *Servqual* Terintegrasi Dengan Metode *QFD*”. Tidak lupa shalawat dan salam kami haturkan kepada Rasulullah, Nabi Muhammad SAW.

Tugas akhir ini disusun sebagai bagian dari proses untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.

Setelah melewati berbagai kesulitan yang dihadapi, terutama keterbatasan kemampuan penulis, tugas akhir ini dapat diselesaikan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini, terutama kepada :

1. Bapak Ishardita Pambudi Tama, ST., MT., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri atas kesabaran dalam membimbing penulis, memberikan masukan, arahan, serta ilmu yang sangat berharga bagi penulis.
2. Bapak Sugiono, ST., MT., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I atas kesabaran dalam membimbing penulis, memberikan masukan, arahan, motivasi, serta ilmu yang sangat berharga bagi penulis.
3. Bapak Remba Yanuar Efranto, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing II atas kesabaran dalam membimbing penulis, memberikan masukan, arahan, motivasi, serta ilmu yang sangat berharga bagi penulis.
4. Bapak Ir. Mochammad Choiri, MT. selaku Dosen Pembimbing Akademik atas kesabaran dalam membimbing penulis dan memberikan masukan yang berharga bagi penulis.
5. Bapak Ishardita Pambudi Tama, ST., MT., Ph.D., Bapak Nasir Widha Setyanto, ST., MT, Ibu Oke Oktavianty, S.Si., M.T. dan Ibu Dewi Hardiningtyas, S.T., M.T., MBA sebagai Dosen Pengamat Seminar Proposal dan Seminar Hasil, atas masukan dan saran yang sangat berharga
6. Bapak Drs Samsudin, M.Si. selaku Wakil Manajemen Mutu SMKN 6 atas bantuan data dan informasi yang diberikan kepada penulis.

7. Orang tuaku tercinta, Bapak Drs.Suparno, ST., MT dan Ibu Nur Rofiah atas kasih sayang dan kesabaran yang tak terbatas, untuk pelajaran dan didikan yang telah diberikan, dukungan materiil dan doa yang tak terhingga, dan perjuangan yang tidak pernah kenal lelah demi memberikan pendidikan yang terbaik kepada penulis.
8. Kakak dan adikku tercinta, M. Suryo Nugroho, ST., MT dan Taufik Adi Nugroho atas kasih sayang dan dukungannya yang diberikan kepada penulis.
9. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Teknik Industri dan Teknik Mesin yang telah dengan ikhlas memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Bapak dan Ibu karyawan di Jurusan Teknik Industri khususnya bagian *recording* yang telah banyak membantu dalam proses administrasi selama masa studi.
11. Hariati Sri Rejeki beserta keluarga Soebagjo yang telah menemani mengerjakan skripsi, dan memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
12. Rekan-rekan dau serentak, snf, arena crew, kav 15, dewata trans dan joyo trans yang telah membantu dan memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
13. Seluruh rekan mahasiswa Jurusan Teknik Industri angkatan 2009 ZERONINE yang telah membantu dan memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi.

Dalam setiap usaha tidak lepas dari kesalahan. Oleh sebab itu, segala kritik dan saran sangat diharapkan. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memenuhi sebagian kebutuhan referensi yang ada dan dapat memberikan manfaat. Kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung semoga mendapat imbalan sepiantasnya dari Allah SWT. Amin.

Malang, 2014

Penulis