

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD) Di RM Bu Eko**”. Tidak lupa shalawat dan salam kami haturkan kepada Rasulullah, Nabi Muhammad SAW. Skripsi 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, skripsi ini dapat diselesaikan berkat adanya bantuan, petunjuk, dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu proses penyelesaian tugas akhir ini, oleh karena itu tak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ishardita Pambudi Tama, ST., MT., PhD. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
2. Bapak Nasir Widha Setyanto, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing I atas kesabaran dalam membimbing penulis, memberikan masukan, arahan, motivasi, serta ilmu yang sangat berharga bagi penulis.
3. Ibu Ceria Farela Mada Tantrika, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing II atas kesabaran dalam membimbing penulis, memberikan masukan, arahan, motivasi, serta ilmu yang sangat berharga bagi penulis.
4. Orang tua tercinta, Ibu Paryanti, Bapak Drs. Mohammad Roisul Ichwan, MM. yang telah merawat, mendidik, membimbing, menyayangi baik secara rohani maupun jasmani, serta selalu mendukung baik moril maupun materiil.
5. Adik saya Rizqi dan Daniel yang selalu memberi semangat, menghibur dan mendengarkan segala keluh kesah penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Ibu Agus sebagai pemilik RM Bu Eko yang telah mengizinkan dan membantu selama proses penelitian
7. Seluruh pihak RM Bu Eko yang telah membantu selama proses penelitian.
8. Bapak dan Ibu dosen pengamat/ penguji pada seminar proposal, seminar hasil dan ujian komprehensif atas saran dan masukannya, serta seluruh Dosen Pengajar di Jurusan Teknik Industri yang telah dengan ikhlas memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Keluarga Besar Imam Khambali yang telah banyak membantu dan memberi dukungan dalam banyak hal

10. Sahabat ulo barokah Faisal, Fakhri, Hendro, Lutfi Dwi, M. Akbar, Rizky, Saiful, Septiawan, Sindu Setiaji, Tedy. yang telah memotivasi, mendengarkan cerita dan membantu dalam pengerjaan skripsi.
11. Sahabat saya Farid, Sindhu, Jemi, Dhoni, Erham, Mas Luri dan Mas Khanif yang banyak memberi dukungan dan yang telah memotivasi, menghibur, mendengarkan keluh kesah serta menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi.
12. Pengurus BEM FT-JATIM Periode 2014/2015 yang telah banyak membantu dan memberi dukungan dalam banyak hal.
13. Pengurus BEM Teknik Universitas Brawijaya Periode 2014/2015 yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.
14. Sahabat saya Bima dan Hasna yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.
15. Printer Trijaya yang sangat membantu dalam proses percetakan skripsi.
16. Seluruh teman-teman STEEL Teknik Industri Angkatan 2012 Universitas Brawijaya yang telah membantu dan mendukung penyusunan skripsi.
17. Sahabat dan seluruh pihak yang belum disebutkan oleh penulis atas keterlibatan sukarela dan mendukung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan

Dalam setiap usaha tidak lepas dari kesalahan. Oleh sebab itu, segala kritik dan saran sangat diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memenuhi sebagian kebutuhan referensi yang ada dan dapat memberikan manfaat.

Malang, Januari 2017

Penulis