KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penullis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir dengan judul**"USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN *SERVICE* MOBIL NISSAN DENGAN METODE INTEGRASI *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL*) IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DI PT INDOSENTOSA TRADA"**. Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik dalam program studi Teknik Industri.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian Tugas Akhir ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayah (Iyus Rusmana) dan Mamah (Siti Saodah) yang selalu memberikan do'a, pelajaran hidup dan dukungan baik secara moril maupun materil.
2. Kaka (Taufik Hidayat) dan Adik (Aam amaludin)
3. Ibu Julian Robecca, S.T., M.T. selaku koordinator Tugas Akhir, dosen pembimbing Tugas Akhir, dan dosen wali angkatan 2012 yang telah membimbing dengan penuh perhatian dan telah bersedianya memberikan ilmu serta pelajaran yang saya petik hikmahnya. Terimakasih atas arahan dan masukan sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik.
4. Ibu Dr. Henny, S.T., M.T. sebagai Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Komputer Indonesia.
5. Seluruh dosen Teknik Industri UNIKOM yang memberikan ilmu selama perkuliahan.

6. Bapak Sany Wibisono dan M.Oman yang telah berbaik hati bersedia mengijinkan magang kerja praktek Terimakasih atas ilmu dan pelajaran selama melakukan magang.
7. Bapak Dony Yan Prianto.W, Bapak Nono dan Bapak Dadan yang telah baik hati bersedia mengijinkan magang dan melakukan Tugas Akhir. Terimakasih atas ilmu dan pelajaran selama melakukan magang.
8. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri 2012 yang sudah memberikan dukungan, saran, dan do'a serta keceriaan yang luar biasa.
9. Teman-teman di luar perkuliahan Mutia Silfa, Ujang (ivan), Muhammad Lanna, Baleendah Permai yang telah memberi motivasi.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya bagi penulis. Semoga doa, perhatian dan semangat yang telah diberikan semua pihak kepada penulis mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amin. Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandung, Februari 2017

Miftahudin

NIM. 10312025