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 "**Pengukuran Kepuasan Pelanggan Air Bersih PDAM Menggunakan Metode Kano dan *Root Cause Analysis* di PDAM TIRTAWENING"**. 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 kerjasam dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayahanda dan ibunda yang selalu memberikan do'a dan dukungan baik secara moril maupun materil.
2. Ibu Diana Andriani, S.T., M.M., M.T. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan agar dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik.
3. Ibu Dr. Henny, S.T., M.T. sebagai Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Komputer Indonesia.
4. Ibu Julian Robecca, S.T., M.T. selaku koordinator Tugas Akhir dan sebagai dosen wali angkatan 2012 yang telah membimbing dengan penuh perhatian.
5. Seluruh dosen Teknik Industri UNIKOM yang memberikan ilmu selama perkuliahan.
6. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri 2012 yang sudah memberikan dukungan, saran, do'a serta keceriaan yang luar biasa.
7. Semua pihak yang belum disebutkan diatas karena keterbatasan penulis.

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, Agustus 2016

Dedi Setiadi

NIM. 10312001