

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya dan dapat memenuhi tanggung jawab untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung dengan judul “ Analisis Pengendalian Kualitas Jasa Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus Pada Siliwangi Trans Shuttle di Kota Sukabumi).

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik. Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Selanjutnya dalam penulisan skripsi ini penulis banyak diberi bantuan oleh berbagai pihak.

Dalam kesempatan berharga ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tuaku tercinta yang senantiasa memberikan do'a nasihat baik secara etika dan moral, bimbingan, dorongan curahan perhatian dan kasih sayangnya serta segala pengertiannya kepada penulis. Juga kepada kedua saudaraku yaitu kakak dan adikku tercinta terimakasih atas do'a nya dan selalu memberi semangat kepada penulis. Selain itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada ibu Dr. Tasya Aspiranti, SE.,M.Si selaku dosen seminar manajemen operasi yang selalu memberikan pencerahan disaat penulis menemukan kesulitan saat

mengerjakan skripsi, lalu kepada bapak Prof.Muhardi,SE.,M.Si selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Nining Koediningih,SE.,MM selaku dosen pembimbing pendamping yang penuh kesabaran dan ketelitian serta berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis juga ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Prof.Dr.dr.M.Thaufiq Siddiq Boesoirie,M.S.,Sp.THT-KL(K).
Selaku Rektor Universitas Islam Bandung.
2. Bapak Dr.Dikdik Tandika,SE.,M.Sc., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung.
3. Ibu Dr.Ratih Tresnati,SE.,MP. Selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu dan Bapak dosen manajemen operasi yang telah membimbing saya selama ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Islam Bandung, terimakasih atas pelayanan yang telah penulis dapatkan selama kuliah.
7. Pengelola Siliwangi Trans Shuttle, bapak Andri Firmansyah, supir dan staf admin pool, terimakasih atas informasinya dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
8. Rekan-rekan jurusan Manajemen angkatan 2011, terimakasih untuk semuanya.
9. Rekan-rekan Manajemen B 2011 atau yang sering disebut group “ read by” yang tidak dapat disebutkan satu-satu kalian luar biasa, terimakasih untuk keceriaan, suka duka, masalah yang dilalui dengan penuh kebersamaan.
10. Teman-teman diluar perkuliahan, Chelsea Indonesia Supporter Club regional Sukabumi, Hery Gunawan, Achmad Saipul, Om Joe, Aulya Insan, Budiman, Adi Kurnia, Eben Hasian, Yoga Slamet,Bang Boa,Lukman

Arifudin dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan satu-satu. Terimakasih untuk kalian semua atas semangatnya selama ini.

11. Sahabat-sahabat ku, Tubagus Afsal Chandra, Giovani Devis Dedra, Raden Rigia, Fiorera Fabela, Bayu Putra, Ghessa Warsana, Bintang Oktafiadi Terimakasih banyak.

12. Teman-teman seperjuangan di konsentrasi manajemen operasi, Gusti, Irfan, Ramdhan, Budi, Haidi, Novan, Pamungkas, Abiyoga, Yusuf Gantama, Yusuf Abd, Rudyanto. Terimakasih kasih.

Semoga ALLAH SWT memberikan anugerah yang setimpal atas segala kebaikan dan bantuannya. Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna perbaikan isi dan materi. Sebagai penutup penulis berharap dan berdo'a kepada ALLAH SWT semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis.

Bandung, Agustus 2015

Abdillah Kusna