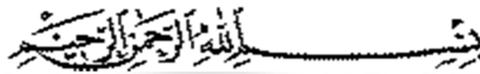


## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya pada penulis. Tak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada nabi besar Nabi Muhammad SAW, serta keluarga, sahabat dan para umatnya yang telah melimpahkan segenap kesempatan, kesabaran, sekaligus kekuatan, sehingga penyusunan dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Quality Functional Deployment* (QFD) pada produk bearing CV. Satria Jaya di kota Bandung”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana strata satu pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, tidak sedikit kendala dan hambatan yang penulis hadapi, namun dengan bantuan berbagai pihak, mendapatkan masukan, doa, semangat, dan bimbingan akhirnya penulis dapat menyelesaikannya. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini dikarenakan keterbatasan ilmu, kemampuan, dan sarana yang penulis miliki masih jauh dari sempurna, karena itu dengan segala kerendahan hati penulis bersedia menerima kritik, dan saran yang bersifat membangun, yang sangat penulis harapkan sehingga bisa menunjang kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tuaku tercinta yang senantiasa memberikan do'a, nasehat baik secara moral, material dan spiritual, bimbingan, dorongan, curahan perhatian, dan kasih sayangnya serta segala pengertiannya kepada penulis. Selain itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Muhardi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Hj. Poppie Sofiah, S.E., M.P. selaku dosen pembimbing pendamping yang penuh kesabaran dan ketelitian serta berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu penyusunan skripsi ini.

Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M. Thaufiq Siddiq Boesoerie, dr., MS., Sp. THT-KL (K.) selaku Rektor Universitas Islam Bandung.
2. Bapak Dr. Dikdik Tandika, S.E., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung.
3. Ibu DR. Ratih Tresnati, S.E., M.P., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung, terima kasih atas ilmu yang diberikan selama ini.
5. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung.
6. Pimpinan dan seluruh karyawan CV. Satria Jaya terima kasih atas segala bantuannya.

7. Untuk sahabat-sahabat kuliah terbaikku Biyan, Novi, Deris, Tyas, Adon, Prima, Alfian, Idham, Hilman, Acung, Primer, Fahmi, Dona dan teman-teman lainnya terima kasih untuk semua kesempatan yang penulis lalui bersama kalian semua, yang belum S.E. semangat buat dapetin gelar S.E.
8. Dan rekan-rekan ICI Bandung, Tim futsal INFLASI , teman-teman Tim Futsal Ekonomi Unisba terima kasih bersama kalian merupakan pengalaman yang berharga.

Semoga Allah SWT memberikan anugerah yang setimpal atas segala kebaikan dan bantuannya, saran, dan kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan, agar di masa yang akan datang penulis dapat memberikan karya ilmiah yang lebih baik. sebagai penutup, penulis berharap dan berdo'a kepada Allah SWT semoga kaarya ilmiah ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Bandung, 30 Juli 2013

Penulis