

**USULAN PERBAIKAN APLIKASI MYTELKOMSEL
MENGUNAKAN QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT DENGAN INTEGRASI KANO (STUDI
KASUS PT TELKOMSEL REGION BANDUNG)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Akademik dalam mencapai gelar Sarjana
Strata-1 (S-1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik,
Universitas Kristen Maranatha
Bandung

Disusun Oleh :

Christian Yohanes Valentin
1423003



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI-FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2018**

KATA PENGANTAR

Tugas Akhir ini merupakan tugas yang harus diselesaikan dalam rangka untuk memenuhi persyaratan akademik untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha.

Pelaksanaan penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Usulan Perbaikan Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Quality Function Deployment Dengan Integrasi Kano (Studi Kasus PT Telkomsel Region Bandung)” ini dilakukan di PT Telkomsel Bandung di Jalan Windu no.10, Bandung. Laporan Tugas Akhir ini terdiri dari enam bab, yaitu :

- Bab 1 Pendahuluan
- Bab 2 Tinjauan Pustaka
- Bab 3 Metodologi Penelitian
- Bab 4 Pengumpulan Data
- Bab 5 Pengolahan dan Analisis Data
- Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Selama menyusun laporan tugas akhir, penulis mendapatkan arahan, bimbingan, dukungan, dan bantuan dari orang-orang terdekat penulis. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dan senantiasa memberikan Kasih SetiaNya yang tiada pernah berkesudahan kepada penulis.
2. Kedua orang tua penulis Oong Kurnia dan Misyani, yang sudah membesarkan, dan mendidik penulis dengan cinta kasihnya serta memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
3. Paulus Andri, Janice Anabel sebagai saudara kandung yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
4. Cekong Papah, yang membiayai penelitian ini hingga menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Bapak Arif Suryadi, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan, membimbing, dan menyemangati penulis dengan sabar hingga tugas akhir ini menjadi lebih sempurna.
6. Christina, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.
7. Ibu Nuqe Yuanita selaku pembimbing di perusahaan, bapak Gilang selaku *Supervisor* PT Telkomsel dan ibu Ira selaku *team leader* yang telah menyisihkan waktunya kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT Telkomsel Bandung.
8. Bapak Wawan Yudiantyo, S.T., M.T. selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha.
9. Seluruh dosen dan *staff* administrasi Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.
10. Rafael Fritz, Yohanes Debrito, Edward Kristoforus, Christian Nathaniel, Gede Bagus Harry, Wulan Rosmeina, Indra Widian, Andrew Stefanus, Marcelina Novianti sebagai teman-teman yang mewarnai memberi saran dan mewarnai hari-hari penulis.
11. Ivan Samosir, Marcella Angelica yang selalu membantu dan menyemangati penulis mengerjakan Tugas Akhir ini.
12. Teman-teman KTB yang selalu mendoakan dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis mengharapkan agar Laporan Tugas Akhir ini dapat berguna dan dengan senang hati menerima kritik dan saran untuk terus membangun diri penulis.

Bandung, 21 Desember 2018

Penulis,

(Christian Yohanes Valentin)