

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah memberikan taufik dan hidayahNya, sehingga memungkinkan penulisan Karya Akhir ini dapat terselesaikan.

Karya Akhir ini berjudul “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN QFD DAN SERVQUAL (Study Kasus : Martha Tilaar Salon & Day Spa). Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana (S2), Program Studi Magister Manajemen (MM), Fakultas Ekonomi, pada Universitas Mercu Buana (UMB) Menteng, Jakarta.

Menyadari bahwa dalam penulisan Karya Akhir ini masih sangat jauh untuk dapat dikatakan baik apalagi sempurna baik itu dilihat dari segi penguasaan keilmuan maupun dari cara penyajiannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis dalam penyusunan Karya Akhir. Untuk itu saran dan kritik dari yang berkenan membacanya sangat penulis harapkan.

Akhirnya pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana dan selaku Dosen Pembimbing Utama
2. Bapak Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., selaku Ketua Program Magister Manajemen.
3. Bapak Erry Rimawan, MBAT, selaku Ketua Sidang dalam sidang Karya Akhir.

4. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah SE, MT, selaku Dosen Penguji dalam sidang Karya Akhir.
5. Bapak dan Ibu Dosen, selaku pengajar pada Program Magister Manajemen.
6. Pimpinan dan seluruh staff PT. Cantika Puspa Pesona dan Martha Tilaar Salon & Day Spa Lippo Karawaci yang telah membantu kelancaran dalam proses pengumpulan data sebagai bahan untuk penyusunan Karya Akhir ini.
7. Semua rekan-rekan mahasiswa/i Angkatan 6 Fakultas Ekonomi, Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan bantuan, motivasi, dan kerjasamanya serta kebersamaannya selama menjadi mahasiswa di UMB.
8. Istriku tercinta yang telah banyak membantu dan memberikan semangat serta motivasi sehingga Karya Akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis tidak dapat membalas apa-apa selain ucapan terima kasih dan do'a kepada Allah Swt semoga budi baik dan jasa yang telah diberikan, semuanya dibalas oleh Allah Swt. Amien.

Kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta sebagai orang yang telah mengasuh, membesarkan, mendidik, mendorong dan mengarahkan serta memberikan do'a dan restunya seiring mengiringi perjalanan cita-cita dan arah hidup penulis, maka dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis haturkan terima kasih yang setulus-tulusnya, semoga Allah Swt membalas semua jasa-jasa baiknya. Amien.

Jakarta, Agustus 2008

Penulis