

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penerapan Quality Function Deployment dalam Bidang Operasional di Bhinneka Shuttle Cirebon”**.

Skripsi ini di ajukan sebagai tugas akhir masa kuliah di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Bisnis dan Manajemen, di Universitas Widyatama, Bandung. Dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, maka penulis mengharapkan saran maupun kritik yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini melalui kontribusi pihak yang selalu mendukung, memberi saran, motivasi, bimbingan, dan menopang mendoakan yang tidak dapat diukur secara materi.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun besar harapan skripsi ini dapat bermanfaat untuk penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Bandung, 24 Juli 2019

Penulis,

Seilla Sumayya

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur tiada hentinya penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dan junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, karena atas rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan suatu proses yang cukup panjang dan tidak dapat dipungkiri bahwa penelitian ini tidak dapat dikerjakan oleh penulis sendiri, tapi terdapat banyak pihak yang turut serta membantu. Penulis bermaksud mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas berbagai bantuan, bimbingan, doa serta dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pengerjaan penelitian ini hingga selesai. Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang tidak pernah berhenti melimpahkan nikmat dan karunia-Nya yang tak terhingga sampai kapan pun.
2. Orang tua tercinta, Ibu Khalimah dan Bapak Kusnadi selaku orang tua yang telah memberikan bantuan baik dalam bentuk moril maupun materil. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas doa tulus, materil dan bantuan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. *I Love You so Much*.
3. Keluarga besarku, Keluarga Alm. Ibu Maemunah dan Alm. Bapak Samian terimakasih karena selalu memberikan dorongan motivasi, nasihat dan selalu mendo'akan.
4. Kakakku Azma Nur Helena, Ricky Rinaldi dan adikku Yauffa Yokhanis yang selalu memberikan dukungan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Kepada Ibu Agatha Rinta Suhardi, S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing. Terimakasih selama ini telah bersedia meluangkan waktu dan membimbing dengan sepenuh hati dan penuh kesabaran serta memotivasi penulis.
6. Bapak Prof. Dr. Mohd. Haizam bin Mohd. Saudi selaku Rektor Universitas Widyatama.
7. Bapak Deden Sutisna MN.,DR.,H.,S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Manajemen.

8. Bapak M. Bayu Aji Sumantri, S.M.B., M.Com. selaku Ketua Prodi Manajemen S1.
9. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, yang telah banyak membekali penulis dengan berbagai ilmu.
10. Karyawan staf Perpustakaan dan seluruh Civitas Akademik yang membantu penulis selama belajar di Universitas Widyatama.
11. Bapak Solehudin, selaku kordinator Bhinneka *Shuttle* Cirebon yang telah meluangkan waktu, tenaga dan motivasi.
12. Kepada seluruh karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
13. Bapak Giyanto, S.E., M.M. selaku Kepala sub bagian TU UPTD Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata yang telah membantu penulis dalam melakukan observasi.
14. Bapak Raharjo, S.Sos., M.Si selaku Kepala UPTD Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata yang telah memberikan motivasi hidup, membagikan pengalaman yang sangat berharga kepada penulis.
15. Irfan Harianto yang selama ini menjadi laki-laki hebatku yang selalu *ready* 24/7, tidak pernah pergi saat penulis merasa lelah, yang sama-sama belajar untuk tidak mengulang kesalahan dan hidup lebih baik lagi, yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan motivasi serta bantuan secara nyata dalam pembuatan skripsi ini. *You're doin' great!*
16. Sahabat *embrioku* 24, Mohammad Ghozali dan Hanif Iqbal Saputro yang terimakasih karena tidak pernah berhenti memberikan semangat yang luar biasa, yang terus menghibur disaat penulis merasa jenuh, yang mau mendengar keluh kesah, selalu menemani dan terus ada disetiap saat. *You Guys Awe!*
17. Meti Laera dan Ayu Fikriyah, terimakasih karena selalu bersama dalam waktu yang lama, selalu menyempatkan waktu untuk terus berkomunikasi dengan penulis meskipun dengan jarak yang berbeda.

18. Terimakasih untuk teman-teman Reguler B1 kelas A hingga D yang selalu mendukung agar tidak pernah menyerah, selalu menjadi penyemangat kuliah, *Big Thank to* Linda Gotavia yang selalu ada dan selalu menjadi pendengar yang baik dan ada di kala susah maupun senang.
19. Terimakasih untuk Muhammad Shifa Maburi, S.M yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk diskusi seputar penyusunan skripsi penulis.
20. Terimakasih untuk teman-teman kelas Manajemen Operasional yang selalu memberikan semangat dan membantu menyelesaikan tugas perkuliahan penulis.
21. Terimakasih untuk Ajeng Tamara P, Novianti Eka P, Vina Linchia Laevigata, Siti Rahmah H, Tiara Fairuz A dan Dinda Suciani yang selama ini menjadi teman *kosan* selama hampir 4 tahun bersama saat senang maupun susah, memberikan humor-humor *receh* ketika lelah, dan selalu menjadi *mood booster* ketika sedang *galau*.
22. Seluruh pihak yang turut membantu, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis cantumkan namanya satu per satu. Terimakasih atas segalanya!

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Segala kritik dan saran yang berguna untuk perbaikan skripsi ini lebih lanjut akan penulis terima dengan tangan terbuka. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermamfaat bagi semua pihak.

Bandung, 24 Juli 2019

Penulis,

Seilla Sumayya