

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil‘alamin, segala puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tak lupa sholawat serta salam penulis curahkan kepada Nabi besar Muhammad Shallallahu,Alaihi Wasssalam beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang telah berjuang dan membimbing kita keluar dari kegelapan menuju jalan terang benderang untuk menggapai Ridho Allah SWT.

Dengan mengucap rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang karena atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul analisis kualitas layanan aplikasi qramas dengan menggunakan metode e-servqual dan (ipa) *importance performance analysis* pada staff ittelkom surabaya. Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini penulis diberikan orang – orang yang selalu baik dalam memberikan doa, dukungan, kritik, dan masukan saran sehingga penelitian ini dapat berproses dengan lancar meskipun banyak sekali penulis melewati rintangan dan terkadang merasa berputus asa. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih dari hati yang paling dalam kepada yang terhormat:

1. Keluarga khususnya kedua orang tua dan saudara yang selalu memberikan doa, dukungan, nasihat, serta motivasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Tri Arief Sardjono, S.T., M.T., selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Surabaya.
3. Bapak Dr. Helmy Widyantara, S.Kom., M.Eng., selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi dan Bisnis (FTIB) Institut Teknologi Telkom Surabaya.
4. Ibu Hawwin Mardhiana, S.Kom., M.Kom, selaku Kepala Program Studi sistem Institut Teknologi Telkom Surabaya.
5. Bapak Muhamad Nasrullah, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah memberi ilmu dan dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Sri Hidayati,S.Si., M.Stat. selaku dosen pembimbing II yang telah memberi ilmu dan dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
7. Pusat Teknologi Informasi Institut Teknologi Telkom Surabaya yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian aplikasi moQRAMAS dalam Tugas Akhir ini.

8. Para Dosen dan Pegawai Institut Teknologi Telkom Surabaya selaku pengguna aplikasi moQRAMAS yang bersedia mengisi kuesioner saya untuk mendapatkan data dalam penelitian Tugas Akhir ini.
9. Pihak Staff SDM Institut Teknologi Telkom Surabaya yang membantu saya dan bersedia menjadi responden dalam mengisi kuesioner penelitian ini.
10. Teman saya Sasa, Yuka, Desy, Karina, Meita, Tata, Faiq yang menemani saya mengerjakan Tugas Akhir ini dan memberikan dukungan serta selalu menemani selama pengerjaan Tugas Akhir.
11. Rekan – rekan yang bersama sama berjuang menyelesaikan Tugas Akhir dan selalu memberikan saya dukungan serta motivasi selama penyelesaian Tugas Akhir ini.
12. Adik saya Erlita Gebi Firanda yang selalu memberikan dukungan, doa, dan menjadi salah satu alasan saya untuk terus berjuang meski tidak mudah untuk sampai pada titik ini. Harapan saya, jadilah seperti air yang terus mengalir apapun hambatannya tapi jangan lupa buatlah arus mu sendiri karena arus air akan mengalir ke tempat yang lebih rendah. Semoga kelak engkau menjadi perempuan yang jauh lebih hebat dari saya.
13. Aditya Agung Pratama yang memberikan semangat, motivasi, dan menemani saya selama penyelesaian Tugas Akhir ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun sehingga laporan ini dapat menjadi lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 20 Juli 2023



Ayu Puspita Sari