

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sistem Parkir di ITTelkom Surabaya menggunakan Metode *Servqual*”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat akademik guna mendapat Gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Elektro dan Industri Cerdas, Institut Teknologi Telkom Surabaya. Penulis berterima kasih atas segala bantuan, arahan, dan bimbingan serta dukungan yang diperoleh dalam menyusun ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada:

1. Allah SWT atas pertolongan, kemudahan, dan petunjuk-Nya sehingga pengerjaan dan penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Ibu Reny Rahma Hendrawati dan Bapak Boedi Tjahjono selaku orang tua serta saudara-saudari dan keluarga yang telah mendukung dan mendoakan selama masa perkuliahan hingga Tugas Akhir ini selesai.
3. Bapak Rahaditya Dimas Prihardianto, S.T. M.T., CSCA., selaku Dekan Fakultas Teknologi Elektro dan Industri Cerdas (FTEIC) Institut Teknologi Telkom Surabaya.
4. Ibu Ayu Endah Wahyuni, S.T., M.T., selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Institut Teknologi Telkom Surabaya.
5. Bapak Benazir Imam Arif Mutaqin, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaganya, memberikan saran dan nasihat dalam proses bimbingan hingga penyusunan Tugas Akhir ini selesai.
6. Ibu Rizqa Amelia Zunaidi, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing kedua serta dosen wali yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaganya, memberi saran, arahan, dan nasihat selama proses bimbingan hingga terselesaikan Tugas Akhir ini.

7. Bapak/Ibu dosen penguji selaku dosen yang telah memberikan banyak ilmu dari masukan, kritikan, dan saran yang membangun dalam proses penyempurnaan Tugas Akhir.
8. Seluruh dosen Teknik Industri yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman yang sangat berharga.
9. Nadia Rifqi Cahyani selaku kakak dari penulis dan seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan mendukung dalam menyelesaikan penelitian Tugas Akhir.
10. Seluruh rekan mahasiswa Program Studi Teknik Industri Institut Teknologi Telkom Surabaya Angkatan 2019 yang telah menuntut ilmu bersama selama perkuliahan yang saling membantu dan mendukung.
11. Kawan seperjuangan kuliah, Fidelia, Adel, Adek Dhea, Nadya, Vani, dan Ais yang selalu ada dalam memberikan bantuan, dukungan, semangat, hiburan, dan meluangkan waktu untuk menyelesaikan penelitian Tugas Akhir ini.
12. Sahabat penulis sejak SMP, Saskia, Savira, Syarafina, Dimas, Naufal, Kiki, Mega, Fifi, Yasmin, dan Fisca yang selalu ada untuk membantu, meluangkan waktunya, memberi semangat serta mendukung selama masa perkuliahan dan menyelesaikan penelitian Tugas Akhir.
13. Sahabat-sahabat penulis dari *game online* yang selalu memberi bantuan, hiburan, semangat, meluangkan waktunya serta mendukung hingga penelitian Tugas Akhir ini selesai.