

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yesus Kristus / Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Usulan Peningkatan Kualitas layanan hotel Atenta dengan menggunakan integrasi Servqual dan QFD”**. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Budi Praptono, MM, selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingandalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, dari awal hingga akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan hasil yang baik.
2. Bapak Ir. Rosad Ma'ali El Hadi, M.Pd., M.T, selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya memberikan masukan dan bimbingannya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Bapak dan Ibu tersayang, Ir. Endrias Sinulingga dan Ir. Julietta Pangaribuan. yang sudah sangat banyakberkorban segalanya atas kasih sayang, didikan dan motivasinya, terimakasih untuk semuanya.
4. Ibu Murahartawati, selaku dosen wali yang telah sangat banyak memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
5. Adikku tercinta, Debby Ulina Fatmawati dan Frans Michael, terimakasih atas dukungan untuk kelancaran penyelesaian Tugas Akhir ini. Tetaplah semangat untuk mengejar cita-citamu.
6. Teman seperjuanganku Nirwan Aprido,terimakasih atas dukungan, semangat danmotivasinya dalam kuliah dan pengerjaan Tugas Akhir ini.
7. Manajemen Hotel Atenta yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
8. PMK 2011, terima kasih atas dukungan kalian selama ini.
9. Teman-teman kelas TI-35-02 terimakasih atas kebersamaan dan semangatnya selama ini.