

KATA PENGANTAR

Rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan *Service Blue Print* Pada Hoel XYZ Bandung Dengan Menggunakan Integrasi *Service Quality* dan Model Kano” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi S-1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: Allah SWT yang senantiasa memberi kekuatan, rahmat, petunjuk, kemudahan, kekuatan, keikhlasan, kesabaran, kesehatan dan atas Ridho – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

1. **Ibu Sari Wulandari, S.T., M.T.** selaku pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan sabar dalam membimbing penulis, memberikan ilmu, masukan dan waktu yang berharga untuk berdiskusi dengan penulis.
2. **Bapak Wawan Tripiawan, S.T., M.T** selaku pembimbing II. Penulis juga ingin mengucapkan banyak terimakasih atas kesabaran dan kesempatan yang diberikan dalam membimbing.
3. **Bapak Ricky Cahya** selaku General Manager Hotel XYZ, serta seluruh team Hotel XYZ yang selalu memberi masukan, membimbing di lapangan, keramahan serta kebaikan yang tidak dapat dilupakan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dalam Tugas Akhir ini. Semoga bermanfaat dan semoga Allah SWT selalu mencurahkan Rahmat dan Karunia-Nya bagi kita semua.

Bandung, Juli 2017

Muhammad Nur Zamzam