

## KATA PENGANTAR

**Alhamdulillahirabbil'alamin**, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanallahu wa Ta'ala, Tuhan semesta Alam, atas Karunia dan Rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "**Perancangan Service Blue Print pada Hotel XYZ Berdasarkan Analisis Kebutuhan Menggunakan Integrasi Service Quality dan Kano**". Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. 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.
2. Kedua orang tua penulis, Alm. Bapak Salamun yang selama hidupnya terkenang semangat, nasihat, kasih sayang dan pencerah bagi kehidupan penulis. Ibu Dewi Suciati malaikat penyejuk dikala penulis merasa lelah, dengan do'a dan restu yang selalu mengiringi penulis menempuh perjalanan kehidupan termasuk pendidikan hingga jenjang ini. Syukur Alhamdulillah Allah menghadirkan malaikat ini, semoga kelak penulis dapat memberi kebahagiaan sebagaimana yang telah mereka berikan bagi penulis.
3. Kedua saudara penulis, Aat Rayudha dan Hafidz Gilang Ramadhan, yang selalu memberi semangat, dukungan dan menghibur dikala penulis merasa lelah. Adik yang selalu menghadirkan keceriaan dan kakak yang selalu malu-malu menanyakan keadaan penulis. Semoga kelak kita dapat membahagiakan orang-orang terkasih kita.
4. Bapak Dr.Ir. Agus Achmad Suhendra, M.T selaku pembimbing I. Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih atas bimbingan, bantuan, kesempatan dan waktu yang bapak berikan untuk membimbing penulis. Bapak yang selalu mendorong penulis berfikir positif dan memberi semangat ketika penulis merasa kurang.
5. Bapak Rio Aurachman, S.T.,M.T selaku pembimbing II. Penulis juga ingin mengucapkan banyak terimakasih atas kesabaran dan kesempatan yang diberikan dalam membimbing. Bapak yang selalu mendorong untuk selalu

berfikir kritis, dan yang selalu low profile meski knowledge yang dimiliki sedemikian luas.

6. Bapak Tata Dibrata General Manager Hotel XYZ, Kang Indra, Teh Pamela, Bapak Ayub, 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.
  7. Bapak Heriyono Lalu selaku dosen wali penulis serta seluruh staff Fakultas Rekayasa Industri yang memberi banyak ilmu dan kebaikan bagi penulis.
  8. Teman seperjuangan Tugas Akhir, Ilham Hadyan dan Chairul Hazmi yang senantiasa menghadirkan keceriaan, partner ber lelah dan berjuang bersama, yang selalu memberi inspirasi penulis untuk melihat apapun dari sisi yang berbeda dan unik. Semoga kelak kita dapat mengukir masa depan yang kita impikan hari ini.
  9. Teman-teman Ter Kasih, Fitri Norma Wulandari, Naima Firyal, Radita Ratnasari, Putri Indah Sriwijayanti, Radea Kartika, Winta Pinkan. Sahabat jauh ku Yuniz Majidah, Adinda Bunga, Qorifa Damanarani, Ria Cahya K, Al Hilal Yosi, Tara, Intan, Daivi dan Yuliani. Terimakasih untuk segala kesempatan dan kebaikan mendengarkan keluh kesah penulis. Teman yang selalu ada dalam suka dan duka, yang selalu membangkitkan rasa percaya bagi penulis.
  10. Teman-teman TI-37-01. Keluarga penulis dalam tumbuh dan membangun kedewasaan bersama.
  11. Rumah dan keluarga tercinta, *Indonesia Marketing Association*. Kakak-kakak yang selalu menginspirasi dan memberi kasih, teman satu angkatan yang turut berjuang dan belajar bersama membangun IMA lebih baik, *See You on top guys!* Serta adik-adik yang selalu memberi kebahagiaan bagi penulis.
  12. Rekan-rekan yang pernah mengukir prestasi bersama, keluarga Telkom University serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
- 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, 12 Juni 2017

(Penulis)