

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpah rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Usulan Kebutuhan Layanan Website Pada Zest Hotel Dengan Menggunakan Integrasi E-Service Quality Dan Metode Kano”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi S-1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom. Pada peulisan tugas akhir ini, saya ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada beberapa pihak:

1. Ayahanda Garbita dan Ibunda Kartini tercinta yang selalu memotivasi dan mendoakan penulis disetiap langkah dan kegiatan, serta selalu percaya kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dedeh, Mila, Trigo dan Budi selaku adik tersayang dan teman yang selalu memotivasi penulis untuk tetap berusaha dan tidak patah semangat.
3. Dr. Ir. Husni Amani, M.Sc., M..B.A. selaku Pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan ilmu, dan meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan penulis.
4. Wawan Tripiawan S.T., M.T. selaku Pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan ilmu, dan meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan penulis.
5. Bapak Faisal dan Bapak Yohanes Parwoto selaku pihak Zest Hotel Airport Jakarta yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data, dan penyebaran kuesioner.
6. Keluarga TI-38-07 sebagai teman kelas penulis, terimakasih untuk kebersamaan dan segala pengalaman mulai dari awal perkuliahan hingga kini. Semoga pertemanan kita tetap terjalin hingga nanti.
7. Teman-teman Tugas Akhir Marketing angkatan 2014.

Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.