KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan karunia dan kehendak-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Gap Analysis dan Importance Performance Analysis Pada Barbershop The Tjoekoer".**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom.

Selama menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari banyaknya kekurangan dan keterbatasan dari penulis tetapi berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segalanya yang tak terhingga.
2. Ibu Devi Pratami S.T MT, selaku dosen wali yang telah berkontribusi meluangkan waktu, dan perhatiannya dari awal pertama penulis menjadi Mahasiswa Universitas Telkom tahun 2015 hingga penulis dapat menyelesaikan studi di Program Studi Teknik Industri tahun 2020 ini.
3. Bapak Ir.Budi Praptono, MM. selaku dosen pembimbing 1 yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk membantu penulis dengan memberikan masukan serta arahan agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik.
4. Ibu Maria Dellarosawati Idawicaksakti, S.T., M.B.A. selaku dosen pembimbing 2 yang juga telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya juga untuk selalu membimbing penulis hingga penulis dapat mengerjakan skripsi sesuai dengan arahan dari beliau.
5. Seluruh dosen pengajar Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan seluruh ilmu, waktu, wawasan serta pengetahuan selama penulis menjadi mahasiswa di Program Studi Teknik Industri.
6. Bapak Albimar dan Ibu Reno Laila selaku Orang Tua penulis yang tiada hentinya mendoakan penulis dan memberi dukungan kepada penulis dalam proses pembuatan skripsi.

7. Yeselyne Ananda Putri selaku kakak yang telah membantu, menemani dan memberikan semangat kepada penulis dalam proses pembuatan skripsi.
8. Tasha, Adit, Regi, Febtra, Amel, selaku teman seperjuangan penulis yang telah membantu, menemani dan memberikan semangat kepada penulis dalam proses pembuatan skripsi.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuannya, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidaklah sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan pada umumnya.

Padang, 03 Juni 2020

Peneliti

Kevin Dwi Syahputra