

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT karena berkat nikmat dan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Perancangan Kualitas Layanan Berdasarkan Analisis Kebutuhan Pelanggan Pada *Startup* Icomits Menggunakan Integrasi *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Studi Strata 1 Teknik Industri di Universitas Telkom. Penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang penulis hadapi, namun berkat dukungan, doa, bantuan serta bimbingan dari banyak pihak akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Agus Achmad Suhendra, M.T. selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan ilmu yang sangat bermanfaat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Bapak Dr. Ir. Husni Amani, M.B.A., M.Sc. selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan ilmu yang sangat bermanfaat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Bapak Wawan Tripiawan, S.T., M.T. selaku dosen wali TI-41-03 yang telah membina selama masa perkuliahan berlangsung.
4. Kepada keluarga tercinta, Mamah, Papah dan Adik penulis yang telah memberikan kepercayaan, dukungan, doa dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir ini kepada penulis.
5. Kepada pihak *Startup* Icomits yang telah memberikan izin dan membantu penulis untuk melakukan penelitian.
6. Kepada teman-teman kelas TI-41-03 terutama teman-teman yang telah menyusun tugas akhir bersama dan saling memberikan motivasi dan dukungan selama perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini.
7. Teman-teman divisi praktikum terutama haemceka yaitu AMI, AND, JMS, NUR dan SAM yang telah menjadi rekan kerja dan teman yang menyenangkan selama satu periode dan menjadi tempat berbagi cerita di tahun terakhir perkuliahan ini.

8. Teman-teman Laboratorium SIMBI yang telah bersama di tahun terakhir perkuliahan dan memberikan dorongan kepada penulis.

Terima kasih saya sampaikan kepada seluruh pihak yang secara tidak langsung berkontribusi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik, masukan dan saran yang bersifat membangun.