

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Tinjauan metode IPA untuk mengukur *Customer Satisfaction* berdasarkan Dimensi SERVQUAL (Studi kasus pada pelanggan Gigglebox café & Resto tahun 2021)”** hingga pada akhirnya dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu sebagai pelengkap persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Telkom University. Tinjauan yang penulis buat ini berdasarkan data-data yang valid dan telah dikumpulkan dengan berbagai metode.

Dapat terselesaikannya laporan ini tidak lepas dari banyaknya dukungan dan partisipasi serta motivasi dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dengan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Astri Wulandari, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing super baik yang selalu ada untuk membimbing dan *fast respon* dalam memberikan pengarahan, pencerahan, perhatian dan kasih sayang kepada penulis terkait penyelesaian Laporan Tugas Akhir
2. Ibu Fanni Husnul Hanifa, S.E., M.M. Selaku Dosen Penguji yang sudah berkenan menguji, memberi pengarahan, masukan, support kepada penulis terkait penyelesaian Laporan Tugas Akhir
3. Ibu Ati Mustikasari S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran yang selalu membimbing dan memberi support penulis dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir
4. Ibu Ika Listya Wijayanti selaku Pembimbing Lapangan yang telah membimbing, mengarahkan, serta membantu penulis selama proses magang hingga selesai menyusun laporan Tugas Akhir
5. Pak Demaz, Teh Filly dan seluruh karyawan CV. Karya Terang Perdana yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengajari penulis selama melakukan magang
6. Kedua Orang Tua, Ayahanda tercinta Budi Utomo dan Ibunda Tersayang Evi Sukaisi yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis

7. Virio Ilham dan Della Eka Putri, kakak yang selalu kubanggakan yang tiada hentinya memberikan motivasi, semangat dan doa kepada penulis

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Aamiin

Bandung, 30 Desember 2020

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop on the left and several sharp, upward-pointing strokes on the right.

Tasya Yesica Utomo

6704184041