

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat dan anugrah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Perbaikan Atribut Kualitas Layanan pada Indihome Menggunakan Metode *Internet Service Provider (ISP) Servqual* dan Model Kano di PT. Telkom Witel Bekasi**” dengan baik. Terima kasih banyak saya ucapkan kepada:

1. Papa dan Mama yang tidak berhenti memberikan dukungan dan motivasi pada setiap langkah penyusunan Tugas Akhir yang saya lakukan.
2. Ibu Sari Wulandari selaku pembimbing I yang selalu sabar dalam membimbing, mengerahkan seluruh tenaga serta waktu, dan memberikan dukungan terhadap pengerjaan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Agus Achmad Suhendra selaku pembimbing II yang turut serta dalam membimbing dan memberikan saran serta masukan pada Tugas Akhir ini agar dapat selesai dengan baik.
4. Kak Lya dan Kak Rere yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan semangat, motivasi, dukungan, dan hal-hal menenangkan lainnya kepada saya selama mengerjakan Tugas Akhir.
5. Bapak Rizki selaku pihak *CX Management* Telkom Indonesia dan Ibu Citra selaku *manager* PT. Telkom Witel Bekasi yang bersedia memberikan izin dan meluangkan waktunya untuk melakukan komunikasi terkait permasalahan yang terjadi di Telkom maupun di PT. Telkom Witel Bekasi.
6. Teman-teman saya yaitu Kak Hana, Nony, dan Mita yang bersedia meluangkan waktunya untuk berbagi cerita
7. Teman saya yaitu Selly yang menjadi rekan seperjuangan serta tempat berbagi keluh kesah dalam menghadapi perkuliahan
8. Syiva, Faisal, Hanin, dan seluruh teman-teman HCM IMA sc Telkom University yang telah berbagi cerita bersama tentang perkuliahan maupun kehidupan

9. Teman-teman IMA sc Telkom University dan TI-43-07 yang sudah mewarnai dan melengkapi kehidupan selama perkuliahan
10. Jeno dan Johnny yang turut mewarnai dan menemani kehidupan selama perkuliahan maupun penyusunan Tugas Akhir ini
11. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam membantu Tugas Akhir ini selesai pada waktunya.