

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sebab atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Perancangan Perbaikan Kualitas Layanan Program Pelatihan Pada Rumah BUMN Lubuk Pakam Menggunakan Integrasi *Service Quality* dan Model *Kano*”** dengan waktu yang ditentukan. Pengerjaan Tugas Akhir ini tentunya tidak lepas dari dukungan seluruh pihak yang berperan. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan ridho-Nya untuk menjadi sumber kekuatan bagi penulis.
2. Ibu Dr. Ir. Yati Rohayati, M.T. dan Bapak Bobby Hera Sagita, S.E., M.M., selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan pengetahuan kepada penulis hingga selesainya Tugas Akhir ini.
3. Almarhum Bapak saya Yusnan Siregar, saya mengucapkan terima kasih atas semua yang telah diberikan. Dan tentunya kepada ibu tercinta Rupinem, saya juga mengucapkan terima kasih atas segala dukungan semangat dan doanya.
4. Bu Sulintia Pratama Septin selaku pihak RB Lubuk Pakam yang telah memberikan dukungannya hingga selesainya Tugas Akhir ini.
5. Amira Hasna Zhafira selaku orang terkasih yang selalu memberikan dukungan semangat ketika menghadapi masalah selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
6. Teman-teman seperjuangan Leo dan Ghanif yang telah membantu penulis bertukar pikiran selama penyusunan tugas akhir ini.
7. Hindia selaku musisi yang lagu-lagunya selalu diputar sebagai penyemangat dan pengingat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terutama lagu di album terbarunya “Bayangkan Jika Kita Tidak Menyerah”.
8. Dan seluruh pihak yang berperan membantu penulis selama pengerjaan Tugas Akhir, penulis sangat mengucapkan banyak terima kasih.